
徳島市

介護サービス事業所実態調査報告書

令和2年3月

目 次

1. 調査概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査の実施について	1
(3) 回収状況	1
(4) サービス類型	2
(5) 報告書の見方	2
2. 調査結果	3
(1) 事業所の法人種別	3
(2) 従業員数	4
① 従業員数の内訳（令和元年10月1日現在）	4
② 訪問介護員・介護職員の就労形態	5
③ 介護職員の資格保有状況	6
(3) 訪問介護員・介護職員・看護職員の採用者と離職者	7
① 従業員数・採用者数・離職者数及び離職者の内訳	7
② 介護職員の離職率	8
③ 離職者の離職理由	8
(4) 従業員過不足の状況	10
① 従業員の過不足の状況（全体）	10
② 職種ごとの過不足の状況（全体）	10
③ 職種ごとの過不足の状況（サービス類型別）	11
④ 従業員が不足している理由	14
⑤ 採用が困難である原因	15
⑥ 従業員が不足し、充足しない場合の対応	16
⑦ 従業員の定着状況	17
⑧ 従業員の定着のための方策	18
⑨ 介護人材不足に対し、行政に望むこと	20
(5) 外国人介護職員の雇用状況	21
① 外国人介護職員雇用による人材確保の検討状況	21
② 外国人介護職員の雇用状況	22
③ 外国人介護職員を雇用することへの課題や懸念される問題点（全体）	23
(6) 従業員の育成について	24
① 従業員への研修・資格取得支援	24
② 従業員の社外研修・講習会受講の課題	25
③ 人材育成のための取組	26
(7) 介護ロボットの導入について	28
① 介護ロボットの導入状況（全体、サービス類型、介護職員の不足の状況）	28
② 導入済み介護ロボットと身体的負担軽減の状況（全体）	29
③ 介護ロボット導入の課題及び導入しない理由（全体）	30
(8) ICTの導入について	31
① ICTの導入状況	31
② 導入済みICTの内訳	33
③ ICTを導入してよかったこと・効果のあったこと	34
④ ICT導入・活用の課題（全体、サービス類型）	35
(9) 自由回答	36

1. 調査概要

(1) 調査目的

第8期徳島市高齢者福祉計画及び介護保険事業計画（計画期間：令和3年度から令和5年度まで）を策定するにあたり基礎資料とするため介護サービス事業所実態調査を実施しました。

本調査は、本市内で介護保険サービスを提供している介護サービス事業所の状況や意見等を調査し、今後の事業推進について検討するために行いました。

(2) 調査の実施について

以下の調査を実施しました。

調査種類	介護サービス事業所実態調査
対象者	令和元年10月1日現在に徳島市内にある介護サービス事業所 (訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、特定施設入所者生活介護、認知症対応型共同生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、介護療養型医療施設、地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護)
実施期間	令和元年12月6日～令和元年12月20日
実施方法	郵送配布、郵送・FAX及びメールによる回収

(3) 回収状況

事業所種別	配布数	有効回収数	有効回収率
訪問介護	144件	114件	79.2%
訪問入浴介護	4件	2件	50.0%
訪問看護	52件	43件	82.7%
訪問リハビリテーション	38件	34件	89.5%
通所介護	76件	63件	82.9%
通所リハビリテーション	48件	43件	89.6%
短期入所生活介護	30件	15件	50.0%
地域密着型通所介護	32件	26件	81.3%
認知症対応型通所介護	10件	8件	80.0%
小規模多機能型居宅介護	10件	8件	80.0%
看護小規模多機能型居宅介護	1件	1件	100.0%
特定施設入居者生活介護	3件	3件	100.0%
認知症対応型共同生活介護	45件	37件	82.2%
介護老人福祉施設	13件	7件	53.8%
介護老人保健施設	15件	14件	93.3%
介護医療院	4件	4件	100.0%
介護療養型医療施設	11件	11件	100.0%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	4件	3件	75.0%
合計	540件	436件	80.7%

(4) サービス類型

サービス名称	サービス類型				
	訪問系	通所系	居住系	施設系	その他
訪問介護	○				
訪問入浴介護	○				
訪問看護	○				
訪問リハビリテーション	○				
通所介護		○			
通所リハビリテーション		○			
短期入所生活介護				○	
地域密着型通所介護		○			
認知症対応型通所介護		○			
小規模多機能型居宅介護					○
看護小規模多機能型居宅介護					○
特定施設入居者生活介護			○		
認知症対応型共同生活介護			○		
介護老人福祉施設				○	
介護老人保健施設				○	
介護医療院				○	
介護療養型医療施設				○	
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護				○	

(5) 報告書の見方

調査結果を見る際の留意点は以下のとおりとなっています。

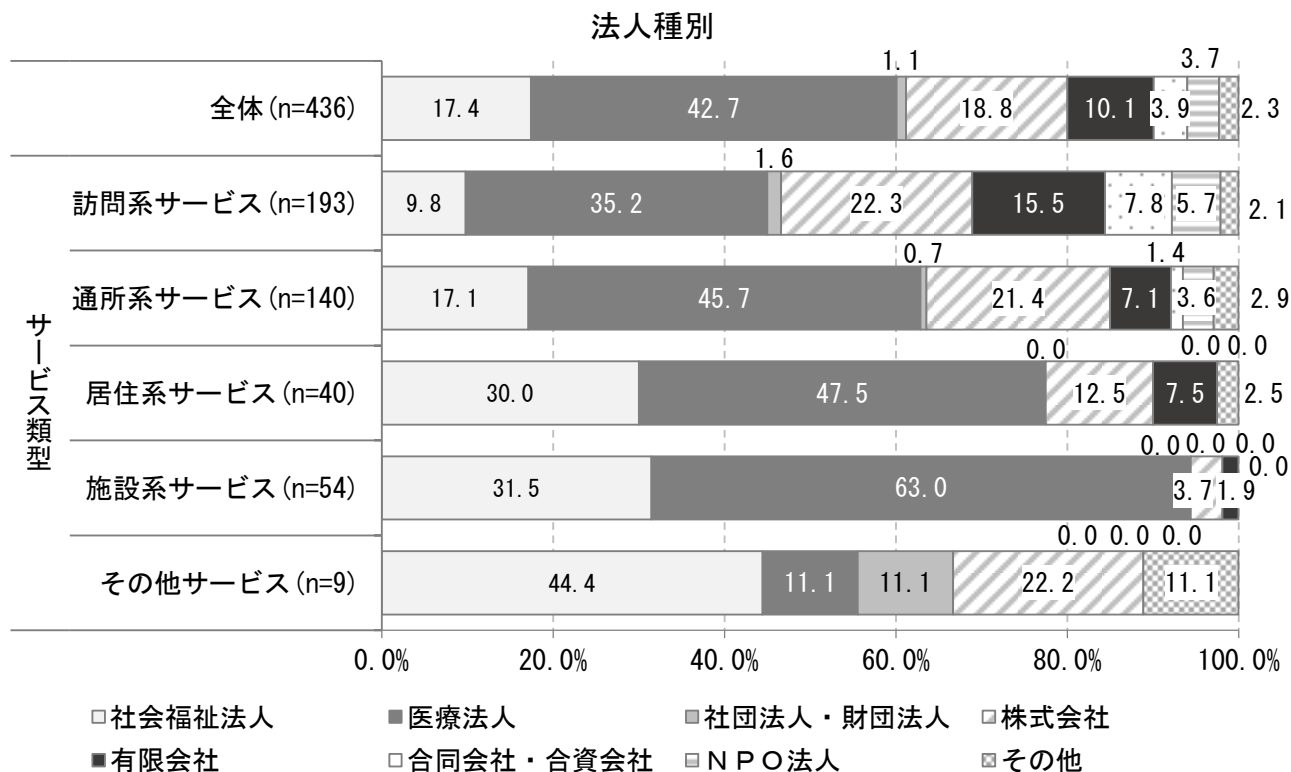
1. 「n」は「number」の略で、比率算出の母数です。
2. 単数回答の場合、本文および図表の数字に関しては、すべて小数点第2位以下を四捨五入し、小数点第1位までを表記しています。このため、百分率の合計が100.0%とならない場合があります。
3. 複数回答の場合、図中に MA (=いくつでも回答可)、3LA (=3つまで回答可) と記載しています。また、不明(無回答)はグラフ・表から除いている場合があります。

2. 調査結果

(1) 事業所の法人種別

事業所の法人種別は、「医療法人」が42.7%で最も多く、次いで「株式会社」18.8%、「社会福祉法人」17.4%となっています。

サービス類型別に見ると、その他サービスを除くサービス類型では「医療法人」が最も多くなっています。



(2) 従業員数

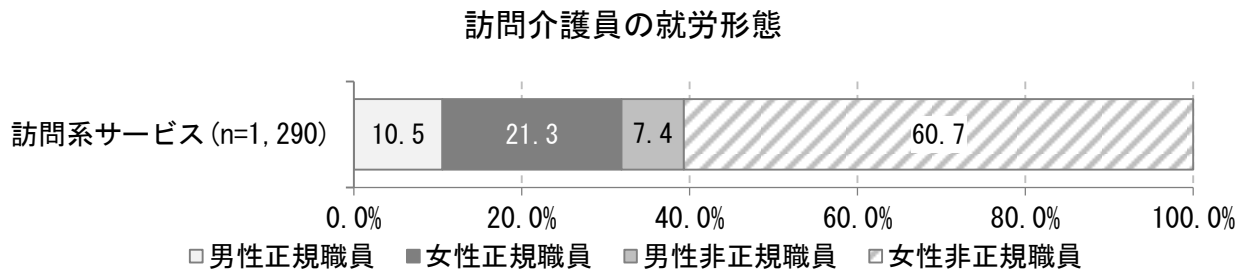
① 従業員数の内訳（令和元年10月1日現在）

単位：人

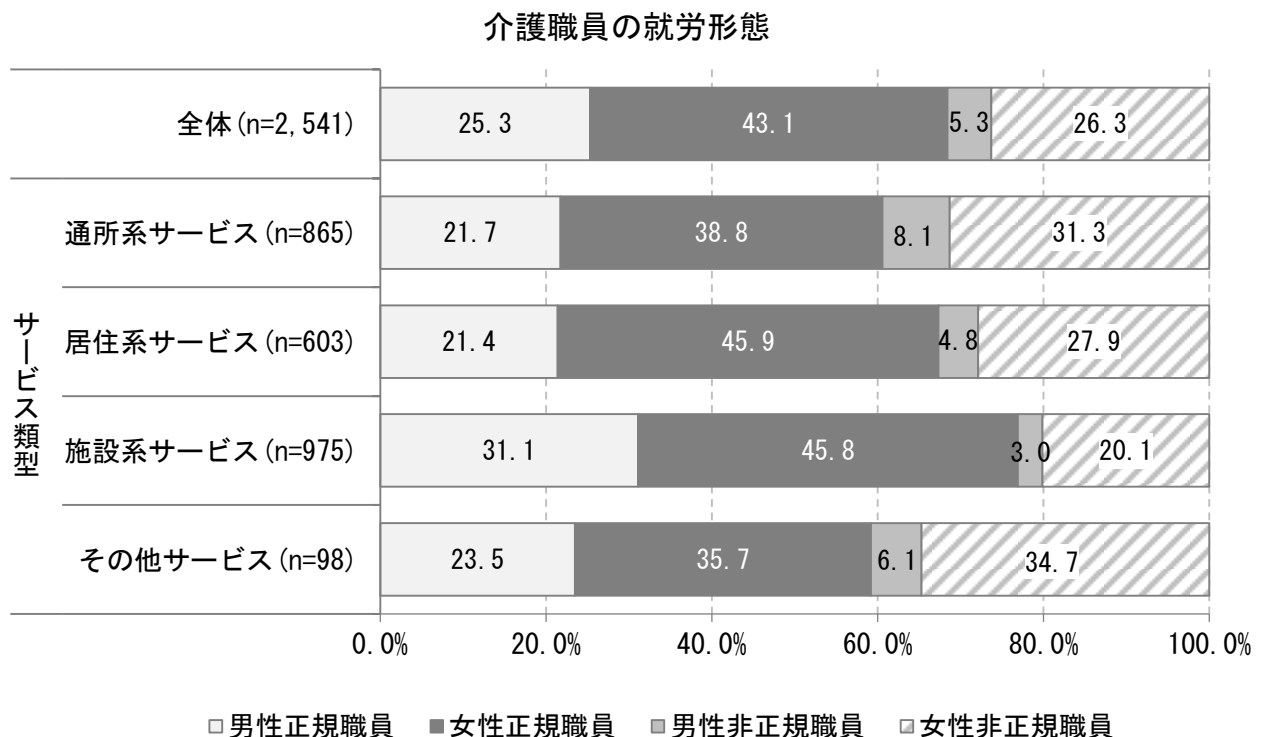
	正規職員		非正規職員				合計		
	男	女	男	女	常勤労働者	短時間労働者	合計	男	女
管理者	195	214	3	1	3	1	413	198	215
訪問介護員	136	275	96	783	109	770	1,290	232	1,058
サービス提供責任者	20	138	3	19	7	15	180	23	157
介護職員	644	1,096	134	672	172	634	2,546	778	1,768
うち介護福祉士	402	690	34	242	71	205	1,368	436	932
うち実務者研修修了者	50	66	7	38	9	36	161	57	104
うち初任者研修修了者	57	164	20	144	35	129	385	77	308
うち無資格者	135	176	73	248	57	264	632	208	424
看護職員	70	444	10	404	72	342	928	80	848
生活相談員	71	117	2	25	11	16	215	73	142
うち社会福祉士	12	10	0	2	1	1	24	12	12
介護支援専門員	38	68	3	4	5	2	113	41	72
理学療法士・作業療法士 言語聴覚士・機能訓練指導員等	317	261	35	70	6	99	683	352	331

② 訪問介護員・介護職員の就労形態

訪問介護員の就労形態を見ると、「女性非正規職員」が60.7%と最も多く、「男性非正規職員」を合わせると全体の約7割が非正規職員となっています。



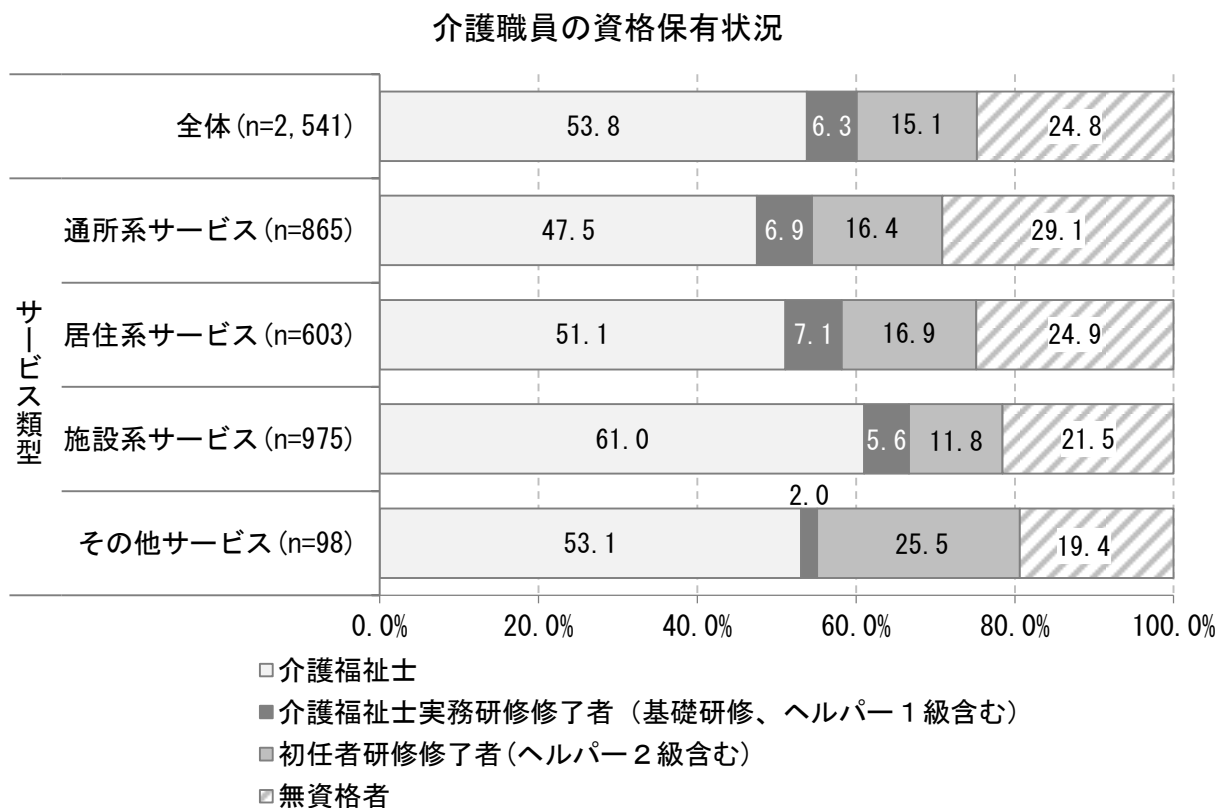
介護職員の就業形態を見ると、正規職員の割合が約7割程度と多くなっています。特に施設系サービスでは正規職員が76.9%を占め、その中でも「男性正規職員」が他のサービスに比べ10ポイントほど多くなっています。



③ 介護職員の資格保有状況

介護職員の資格保有状況は、「介護福祉士」が53.8%で最も多く、次いで「無資格者」が24.8%、「初任者研修修了者（ヘルパー2級含む）」が15.1%となっています。

サービス類型別に見ると、「無資格者」の割合が最も多いのは通所系サービスで29.1%となっています。



(3) 訪問介護員・介護職員・看護職員の採用者と離職者

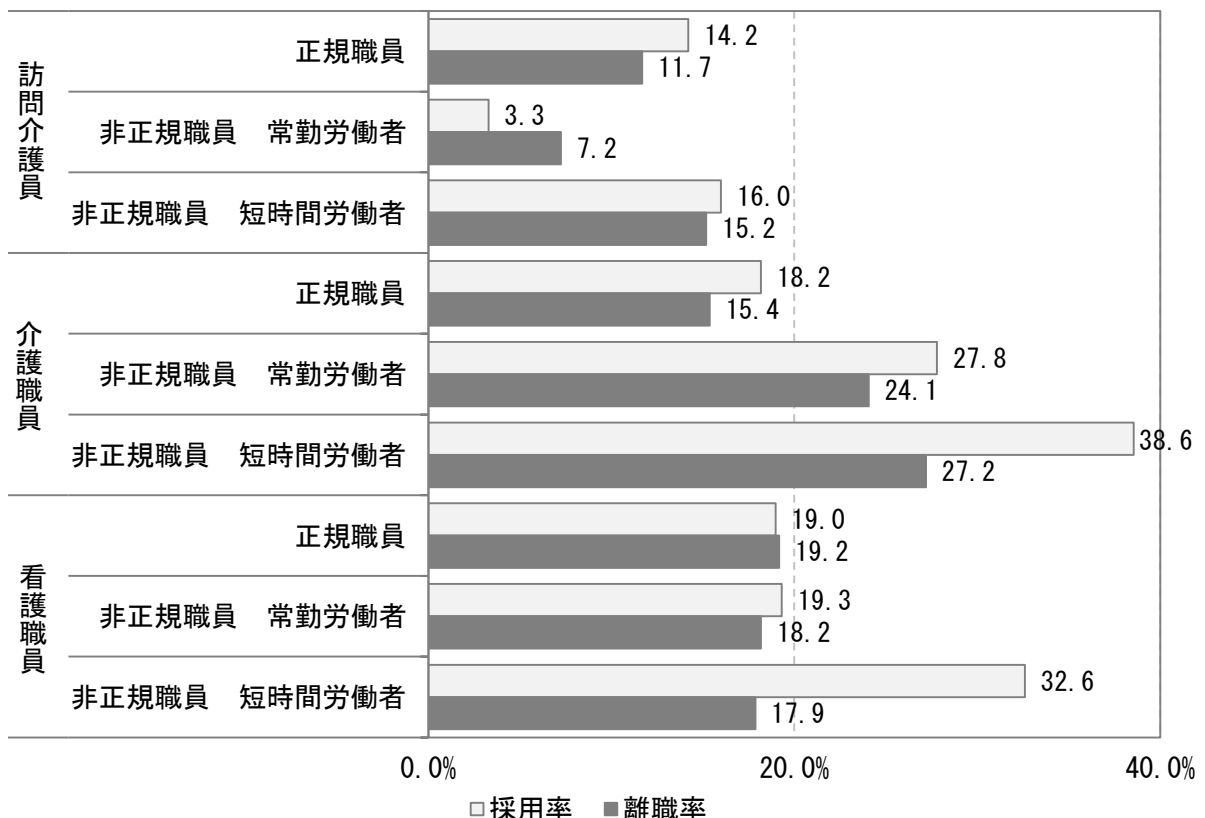
① 従業員数・採用者数・離職者数及び離職者の内訳

採用率及び離職率ともに「介護職員のうち非正規職員 短時間労働者」が最も多くなっています。採用率は「看護職員のうち非正規職員 短時間労働者」、「介護職員のうち非正規職員 常勤労働者」で3割前後となっています。離職率は「介護職員のうち非正規職員 常勤労働者」で2割を超えており、『訪問介護員』に比べ『介護職員』、『看護職員』の割合が多くなっています。

離職者の勤続年数は、「訪問介護員のうち非正規職員 常勤労働者」を除くすべての形態で「1年未満」が最も多くなっています。

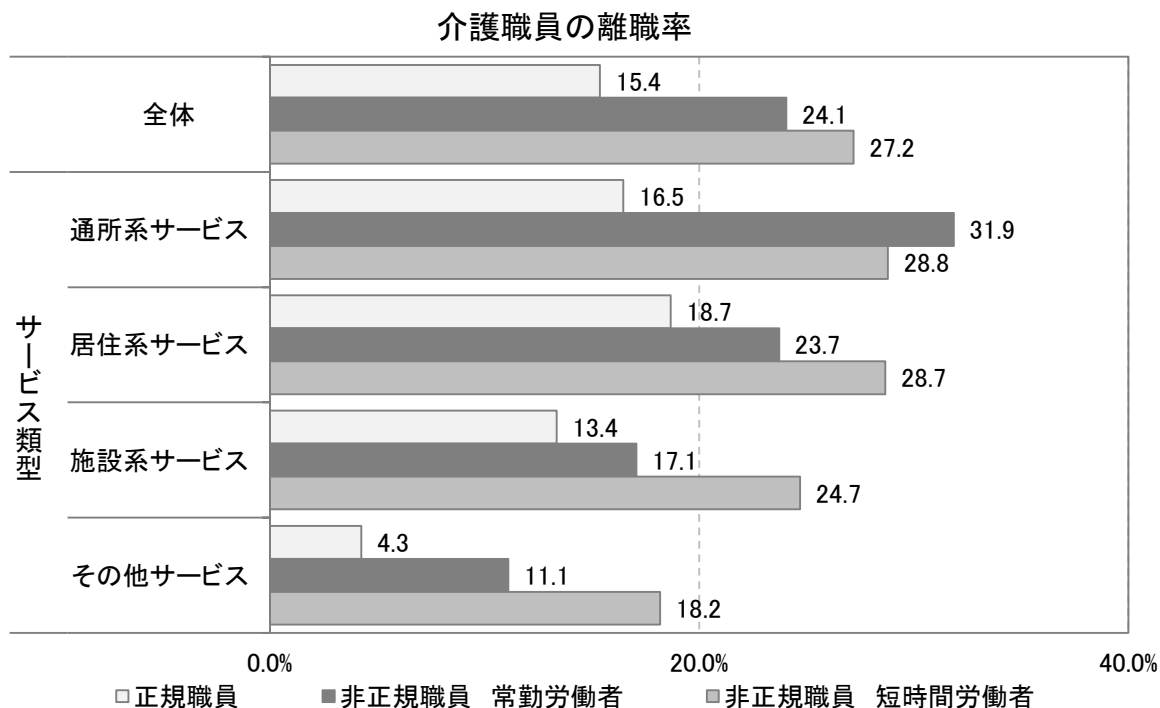
		単位：(人、%)					単位：人					
		平成30年 4月1日	平成30年4月1日～ 平成31年3月31日				離職者の勤続年数					
		従業員数	採用者数		離職者		1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	
			採用率	離職率								
訪問 介護員	正規職員	556	79	14.2	65	11.7	33	18	3	9	2	
	非正規職員	常勤労働者	152	5	3.3	11	7.2	2	3	0	4	2
		短時間労働者	744	119	16.0	113	15.2	41	34	17	11	10
介護 職員	正規職員	1,782	324	18.2	274	15.4	117	62	42	35	18	
	非正規職員	常勤労働者	241	67	27.8	58	24.1	30	13	4	7	4
		短時間労働者	581	224	38.6	158	27.2	91	51	7	5	4
看護 職員	正規職員	506	96	19.0	97	19.2	41	31	9	6	10	
	非正規職員	常勤労働者	88	17	19.3	16	18.2	8	6	1	1	0
		短時間労働者	319	104	32.6	57	17.9	33	12	4	6	2

訪問介護員・介護職員・看護職員の採用率及び離職率



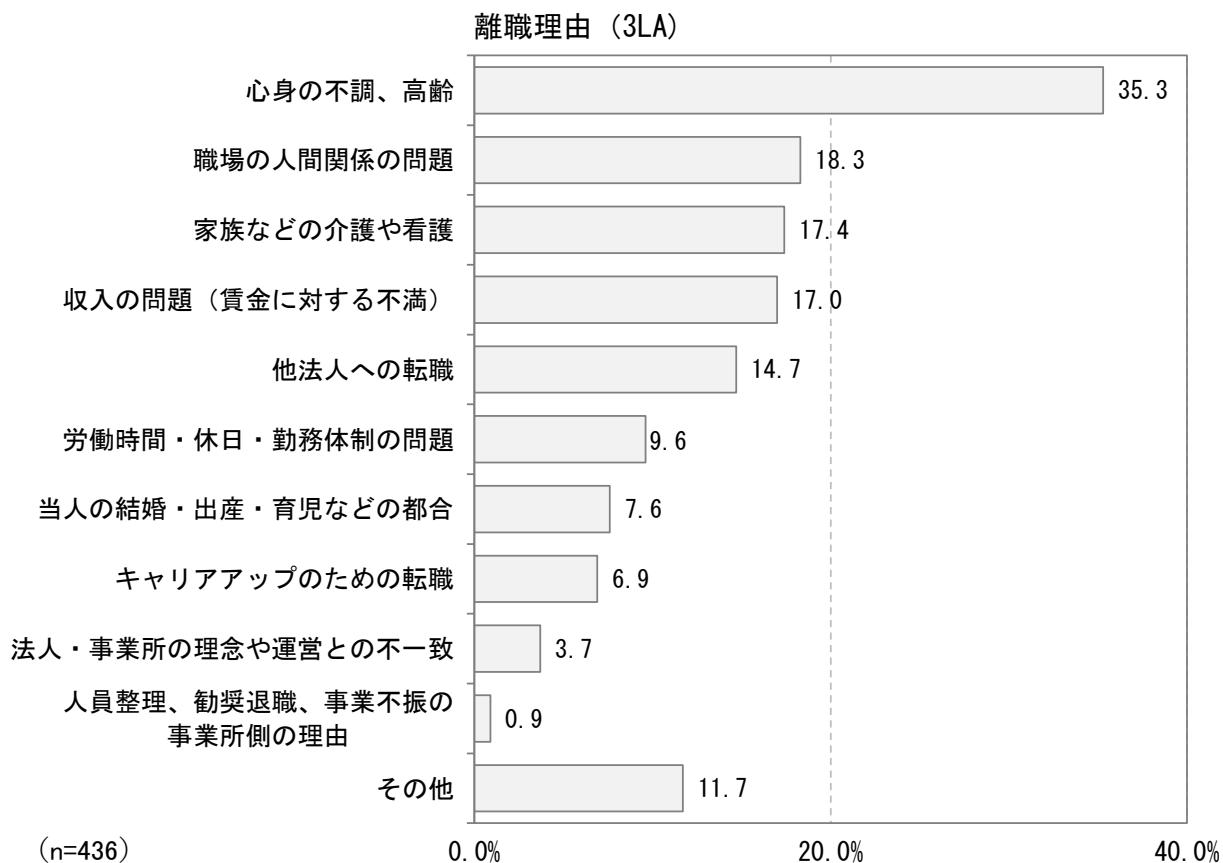
② 介護職員の離職率

介護職員の離職率をサービス類型別に見ると、正規職員では「居住系サービス」、非正規職員では「通所系サービス」が多くなっています。



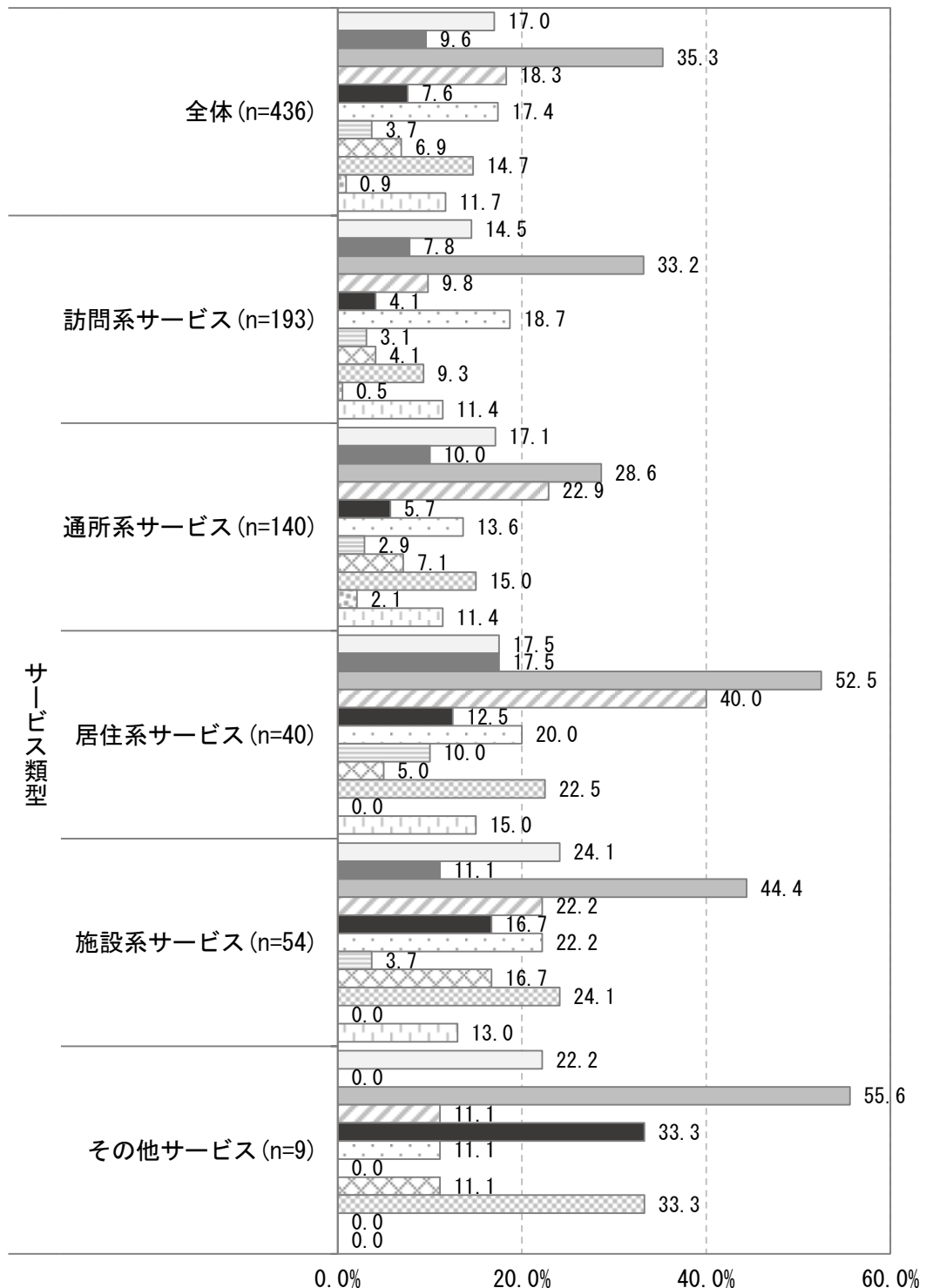
③ 離職者の離職理由

離職者の離職理由は、「心身の不調、高齢」が 35.3%で最も多く、次いで「職場の人間関係の問題」で 18.3%、「家族などの介護や看護」で 17.4%となっています。



サービス類型別に見ると、居住系サービスでは「職場の人間関係の問題」、施設系サービスとその他サービスでは「収入の問題（賃金に対する不満）」が他に比べ多くなっています。

サービス類型ごとの離職理由（3LA）

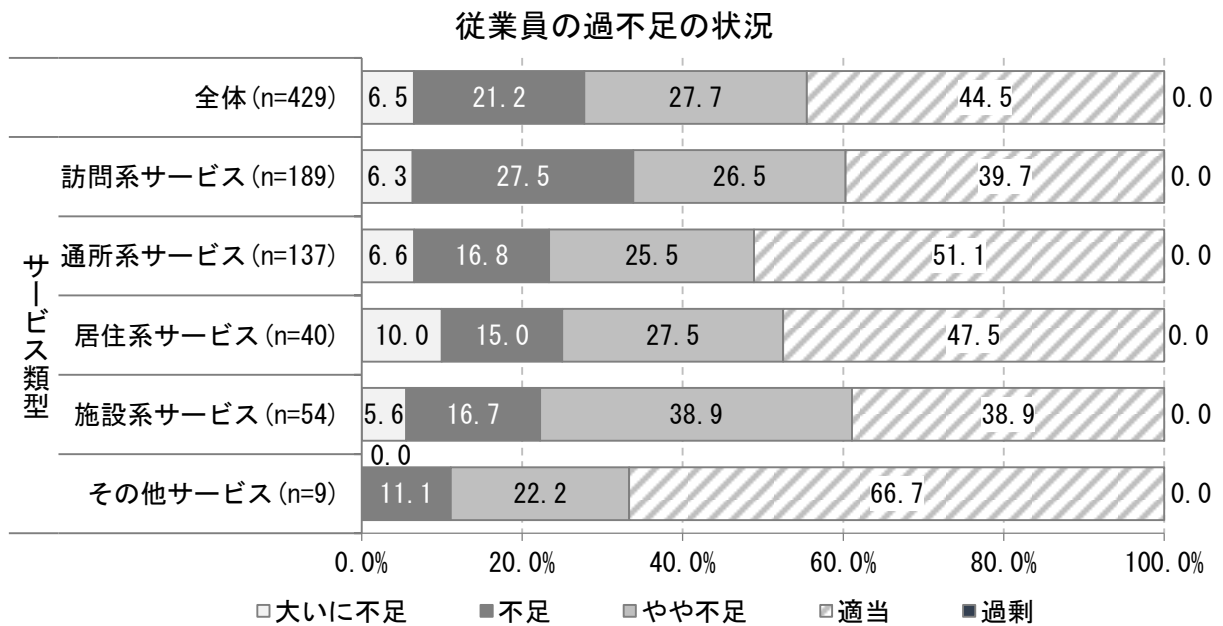


- 収入の問題（賃金に対する不満）
- 労働時間・休日・勤務体制の問題
- 心身の不調、高齢
- 職場の人間関係の問題
- 当人の結婚・出産・育児などの都合
- 家族などの介護や看護
- 法人・事業所の理念や運営との不一致
- キャリアアップのための転職
- 他法人への転職
- 人員整理、勧奨退職、事業不振の事業所側の理由
- その他

(4) 従業員過不足の状況

① 従業員の過不足の状況（全体）

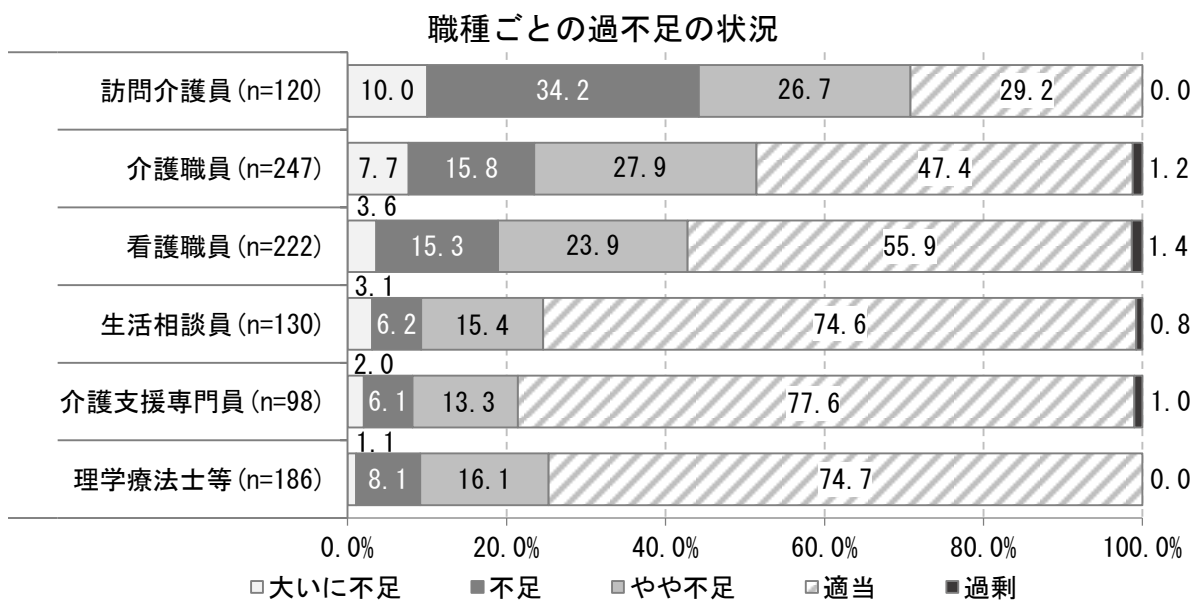
従業員全体の過不足の状況は、「適当」が44.5%で最も多く、次いで「やや不足」が27.7%、「不足」が21.2%となっています。



※「当該職種はいない」と回答した7件を除く。

② 職種ごとの過不足の状況（全体）

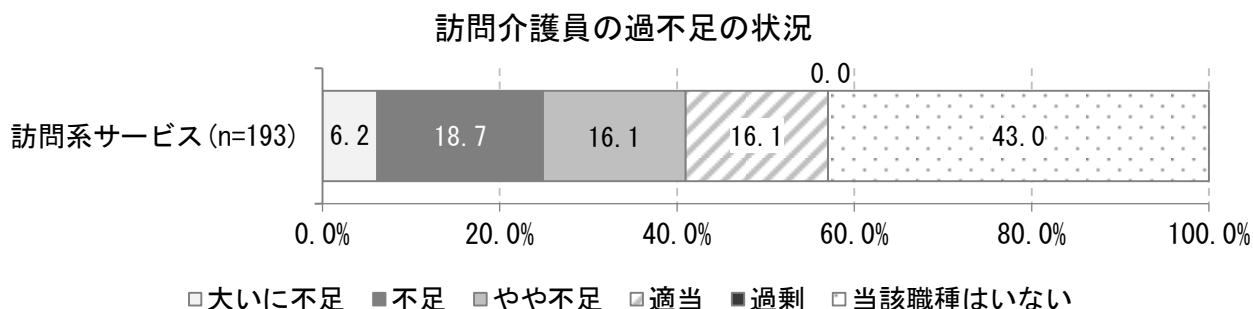
職種ごとの過不足の状況を見ると、「大いに不足」「不足」「やや不足」を合わせたもの（以下“不足”という。）が最も多いのは「訪問介護員」で70.9%、次いで「介護職員」で51.4%となっています。



③ 職種ごとの過不足の状況（サービス類型別）

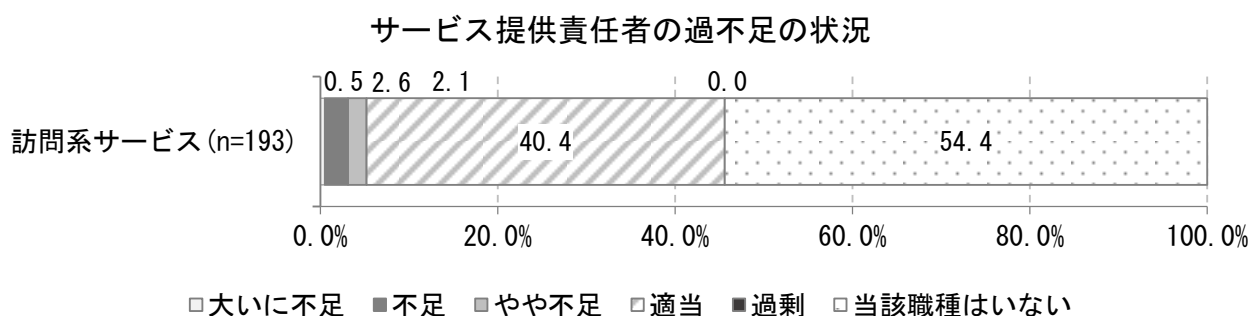
i) 訪問介護員の過不足の状況

訪問介護員の過不足の状況は、“不足”が41.0%となっています。



ii) サービス提供責任者の過不足の状況

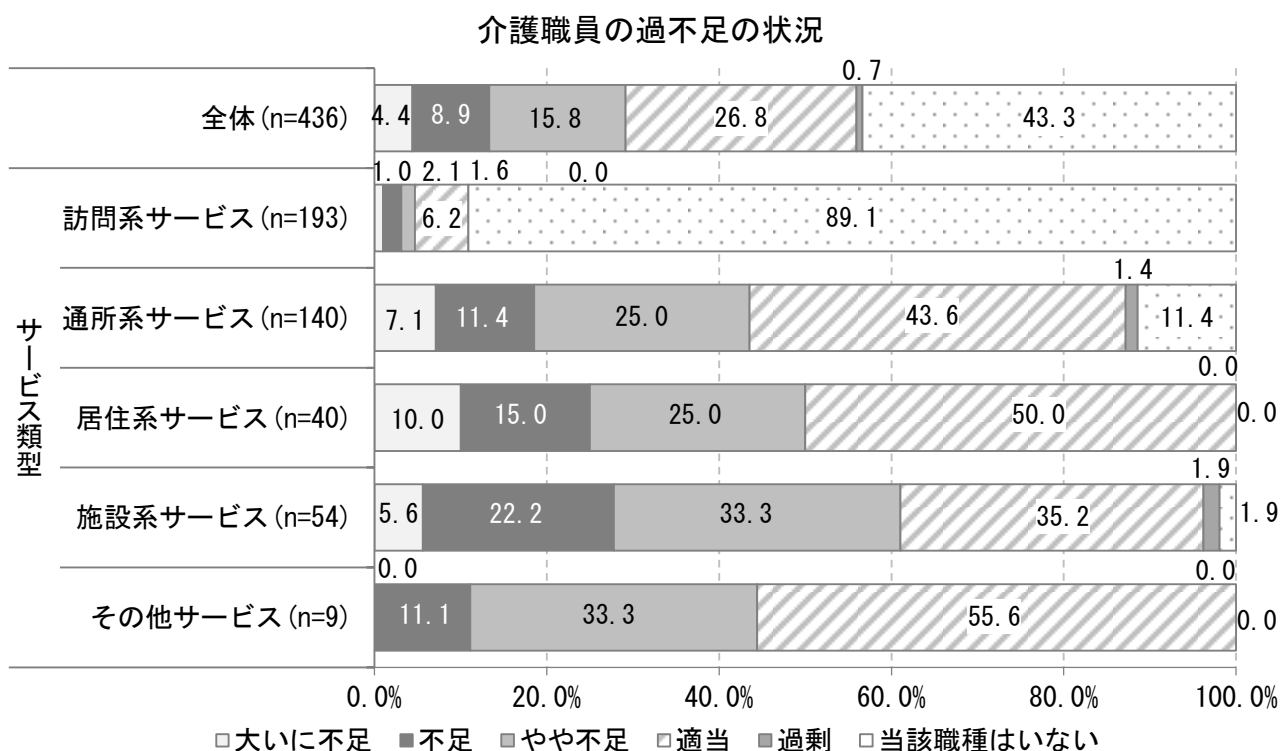
サービス提供責任者の過不足の状況は、“不足”が5.2%、「適当」が40.4%となっています。



iii) 介護職員の過不足の状況

介護職員の過不足の状況を全体で見ると、“不足”が29.1%と「適当」を上回っています。

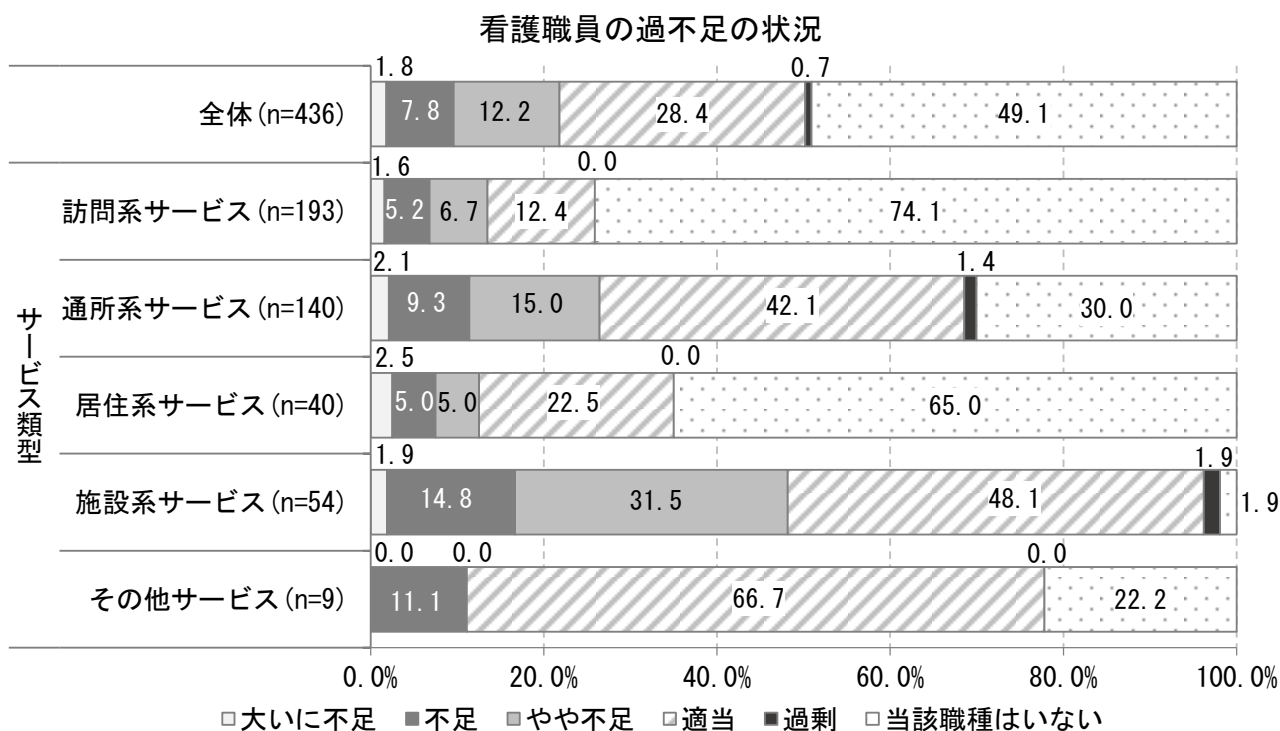
サービス類型別に見ると、施設系サービス、居住系サービス、その他サービスの順に“不足”の割合が多くなっています。



iv) 看護職員の過不足の状況

看護職員の過不足の状況を全体で見ると、“不足”が21.8%となっています。

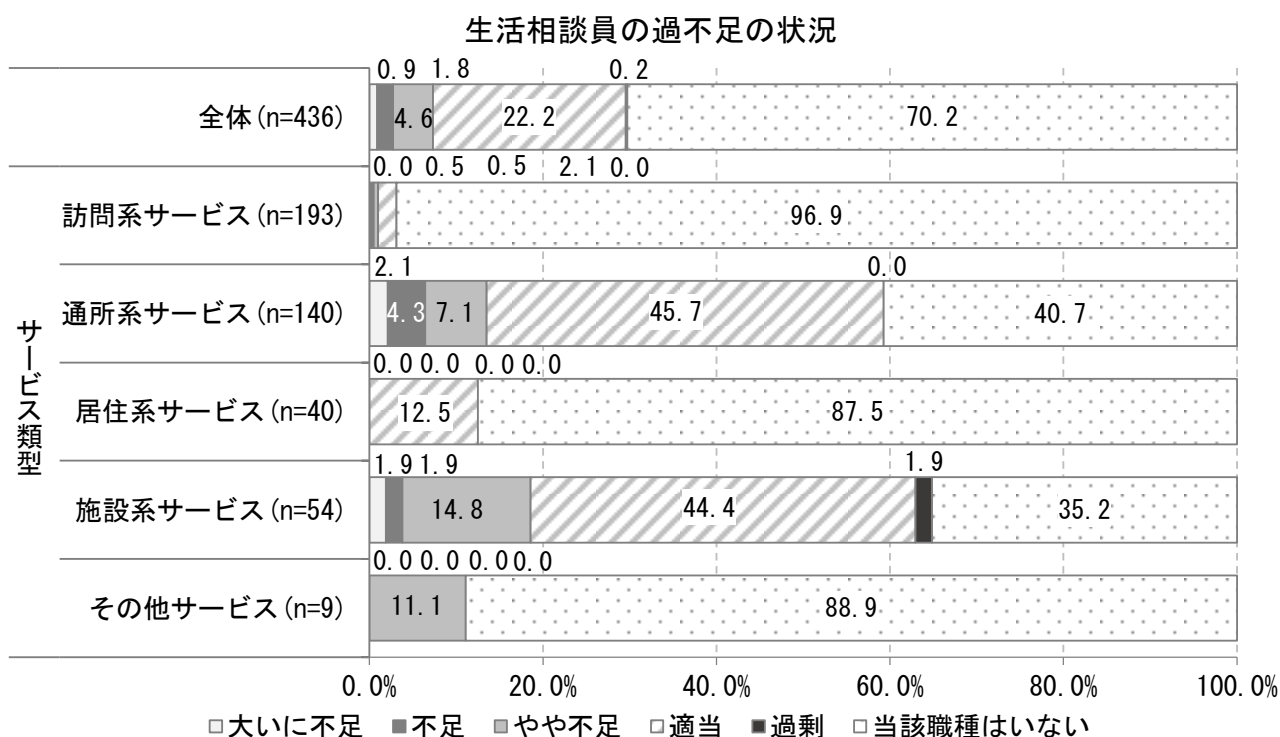
サービス類型別に見ると、“不足”の割合は施設系サービスで最も多くなっており、約5割を占めています。



v) 生活相談員の過不足の状況

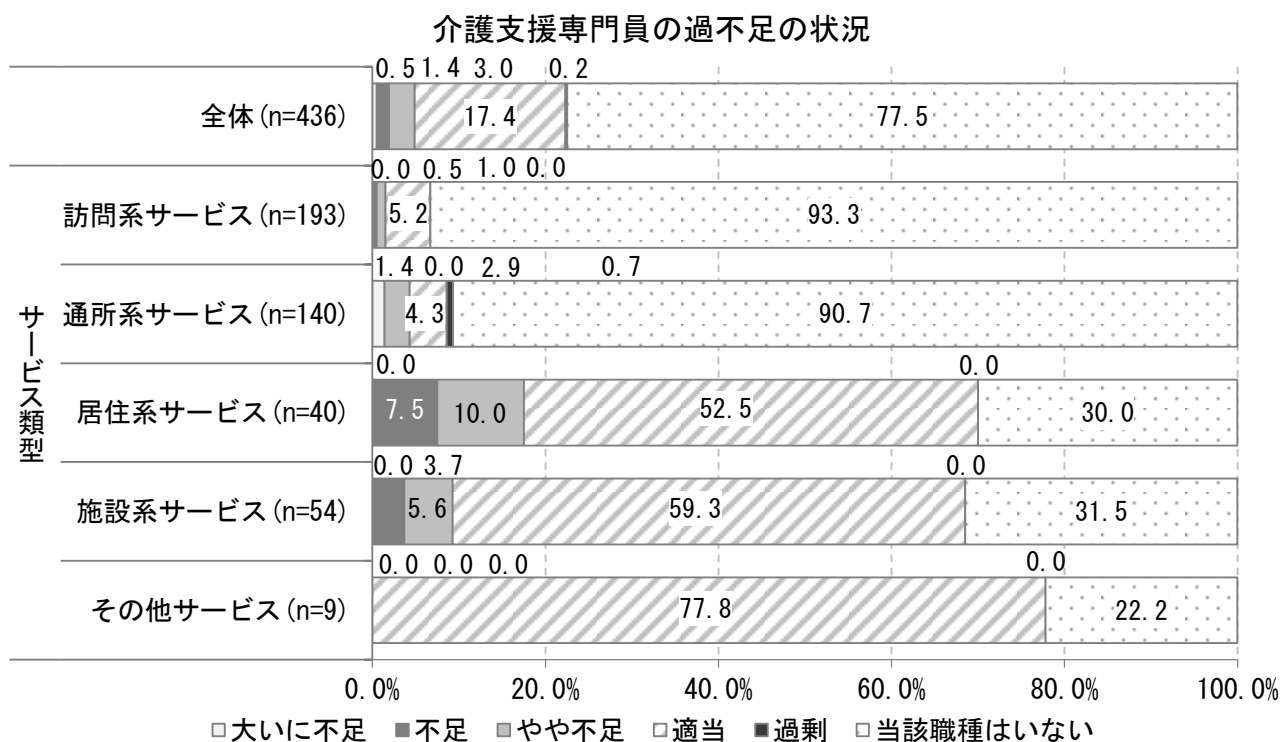
生活相談員の過不足の状況を全体で見ると、“不足”が7.3%、「適当」が22.2%となっています。

サービス類型別に見ると、施設系サービス、通所系サービス、その他サービスの順に“不足”の割合が多くなっています。



vi) 介護支援専門員の過不足の状況

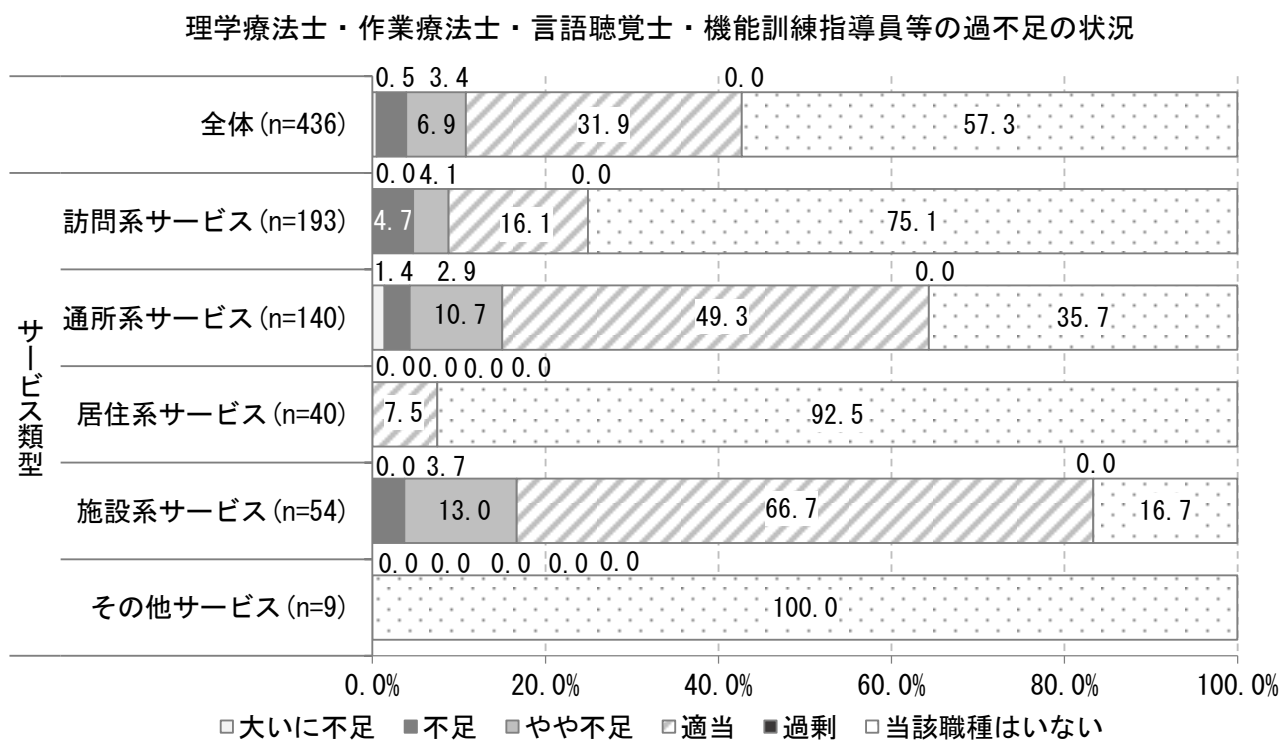
介護支援専門員の過不足の状況を全体で見ると、“不足”が4.9%、「適当」が17.4%となっています。サービス類型別に見ると、居住系サービスで“不足”の割合が多くなっています。



vii) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・機能訓練指導員等の過不足の状況

理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・機能訓練指導員等の過不足の状況を全体で見ると、“不足”が10.8%となっています。

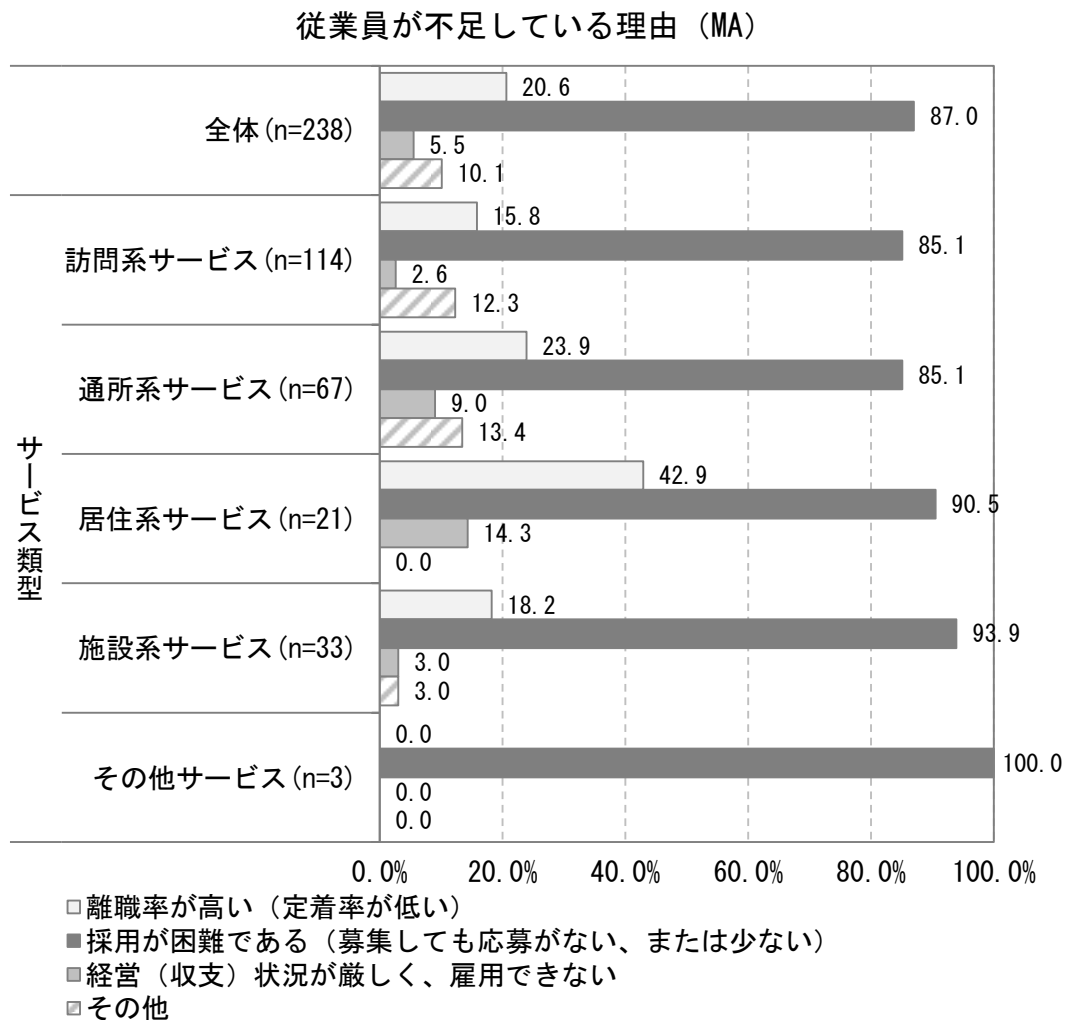
サービス類型別に見ると、施設系サービス、通所系サービスで“不足”の割合が多くなっています。



④ 従業員が不足している理由

従業員が不足している理由は、「採用が困難である（募集しても応募がない、または少ない）」が87.0%で最も多く、次いで「離職率が高い（定着率が低い）」が20.6%、「経営（収支）状況が厳しく、雇用できない」が5.5%となっています。

サービス類型別に見ると、居住系サービスで「離職率が高い（定着率が低い）」が他を2倍ほど上回っています。



⑤ 採用が困難である原因

採用が困難である原因は、「介護を志す若者が減少している」が 58.9%で最も多く、次いで「介護業界のマイナスイメージがある」が 43.0%、「賃金が低い」が 39.1%となっています。

サービス類型別に見ると、その他サービスを除くすべてのサービス類型で「介護を志す若者が減少している」が最も多くなっています。

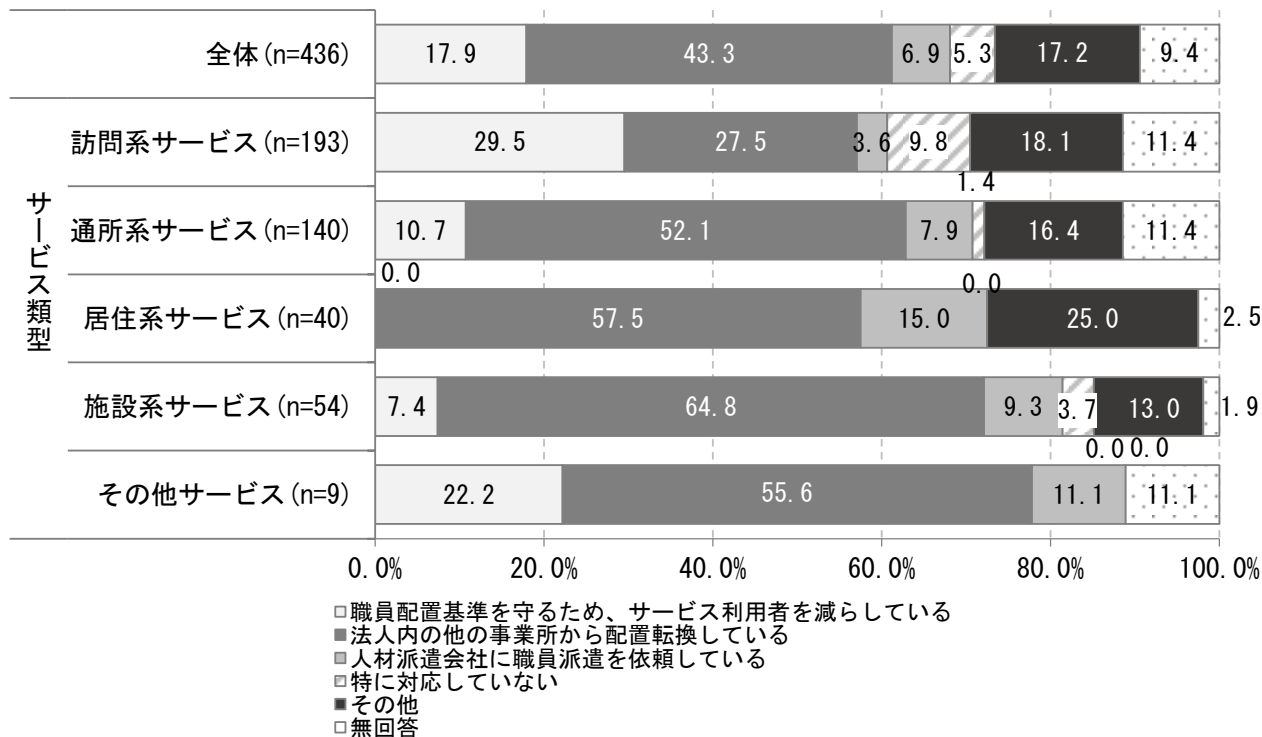
単位:件
%

	全体	賃金が低い	労働時間が長い	夜勤が多い (シフト勤務等の不規則な勤務)	年休がとりにくい	産休・育休がとりにくい	仕事がつい (肉体的、精神的)	雇用が不安定	研修・教育体制が不十分	キャリアアップの機会が不十分	介護業界のマイナスイメージがある	地域内に介護施設や 事業所が増加している	介護を志す若者が減少している	その他	わからない	無回答
全体	207	81	4	14	30	5	75	21	6	6	89	67	122	37	10	2
	100.0	39.1	1.9	6.8	14.5	2.4	36.2	10.1	2.9	2.9	43.0	32.4	58.9	17.9	4.8	1.0
訪問系サービス	97	36	2	5	16	2	34	15	3	2	40	24	53	22	5	0
	100.0	37.1	2.1	5.2	16.5	2.1	35.1	15.5	3.1	2.1	41.2	24.7	54.6	22.7	5.2	0.0
通所系サービス	57	23	1	0	7	2	22	4	2	2	19	20	26	8	3	2
	100.0	40.4	1.8	0.0	12.3	3.5	38.6	7.0	3.5	3.5	33.3	35.1	45.6	14.0	5.3	3.5
居住系サービス	19	9	0	2	5	1	6	1	0	0	11	8	15	2	1	0
	100.0	47.4	0.0	10.5	26.3	5.3	31.6	5.3	0.0	0.0	57.9	42.1	78.9	10.5	5.3	0.0
施設系サービス	31	10	0	6	2	0	12	1	1	2	18	14	27	5	1	0
	100.0	32.3	0.0	19.4	6.5	0.0	38.7	3.2	3.2	6.5	58.1	45.2	87.1	16.1	3.2	0.0
その他サービス	3	3	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	100.0	100.0	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0

⑥ 従業員が不足し、充足しない場合の対応

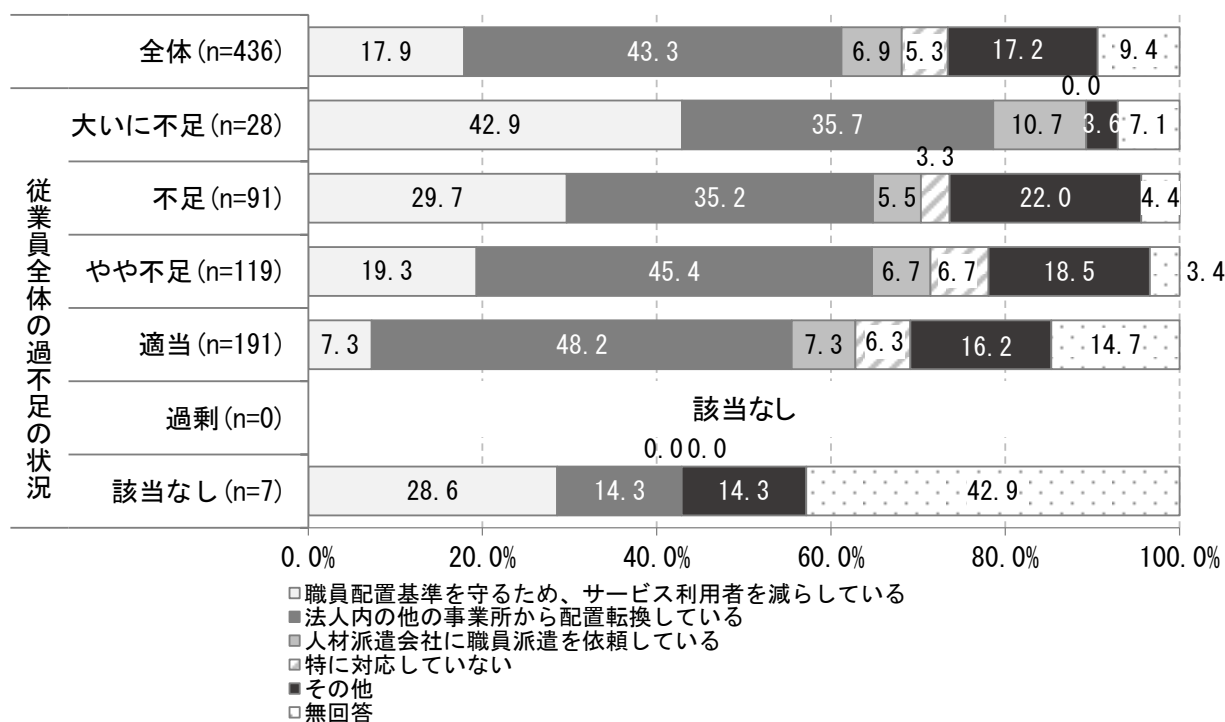
従業員が不足し、充足しない場合の対応は「法人内の他の事業所から配置転換している」が43.3%で最も多く、次いで「職員配置基準を守るため、サービス利用者を減らしている」が17.9%、「人材派遣会社に職員派遣を依頼している」が6.9%となっています。

従業員が不足し、充足しない場合の対応



従業員全体の過不足の状況別に見ると、「職員配置基準を守るため、サービス利用者を減らしている」は不足しているほど多くなっています。

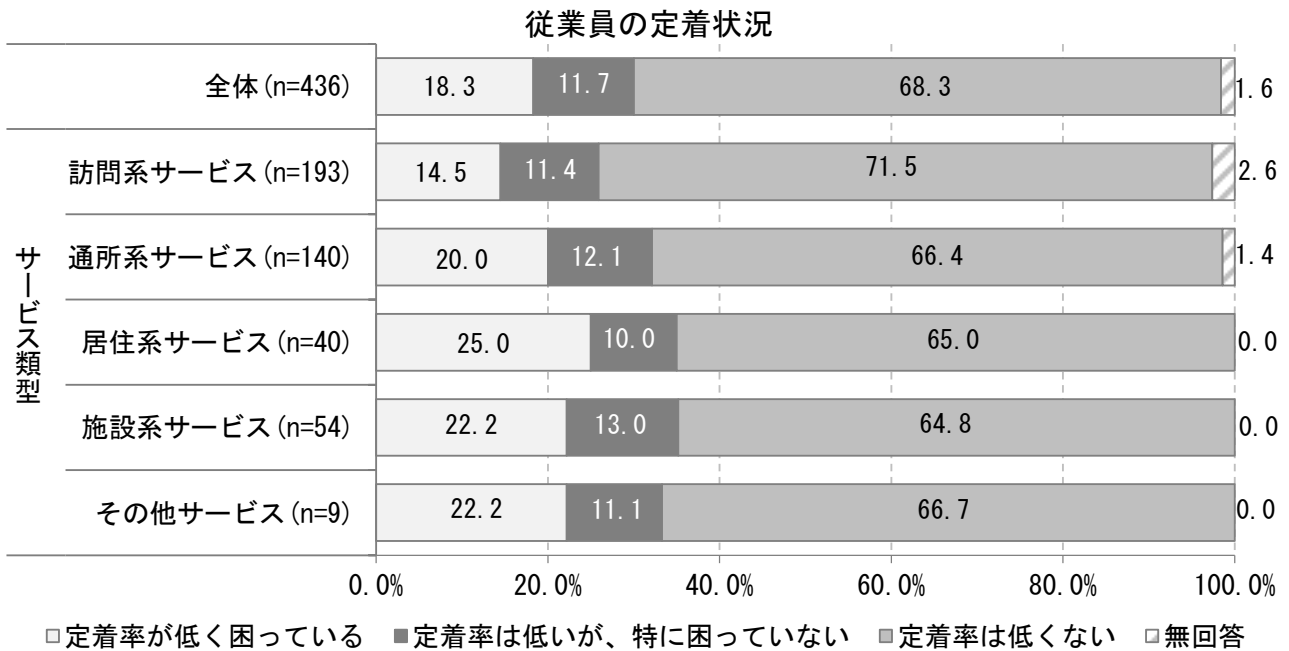
従業員が不足し、充足しない場合の対応



⑦ 従業員の定着状況

従業員の定着状況は「定着率は低くない」が 68.3%で最も多く、次いで「定着率が低く困っている」18.3%、「定着率は低いが、特に困っていない」11.7%となっています。

サービス類型別に見ると、訪問系サービスでは「定着率が低く困っている」の割合が他より若干少なくなっています。



⑧ 従業員の定着のための方策

従業員定着のための方策は、「本人の希望に応じた勤務体制にする等労働条件の改善に取り組んでいる」が81.7%で最も多く、次いで「職場内のコミュニケーションの円滑化を図っている」70.9%、「休暇の取りやすい職場環境の充実を図っている」62.8%となっています。

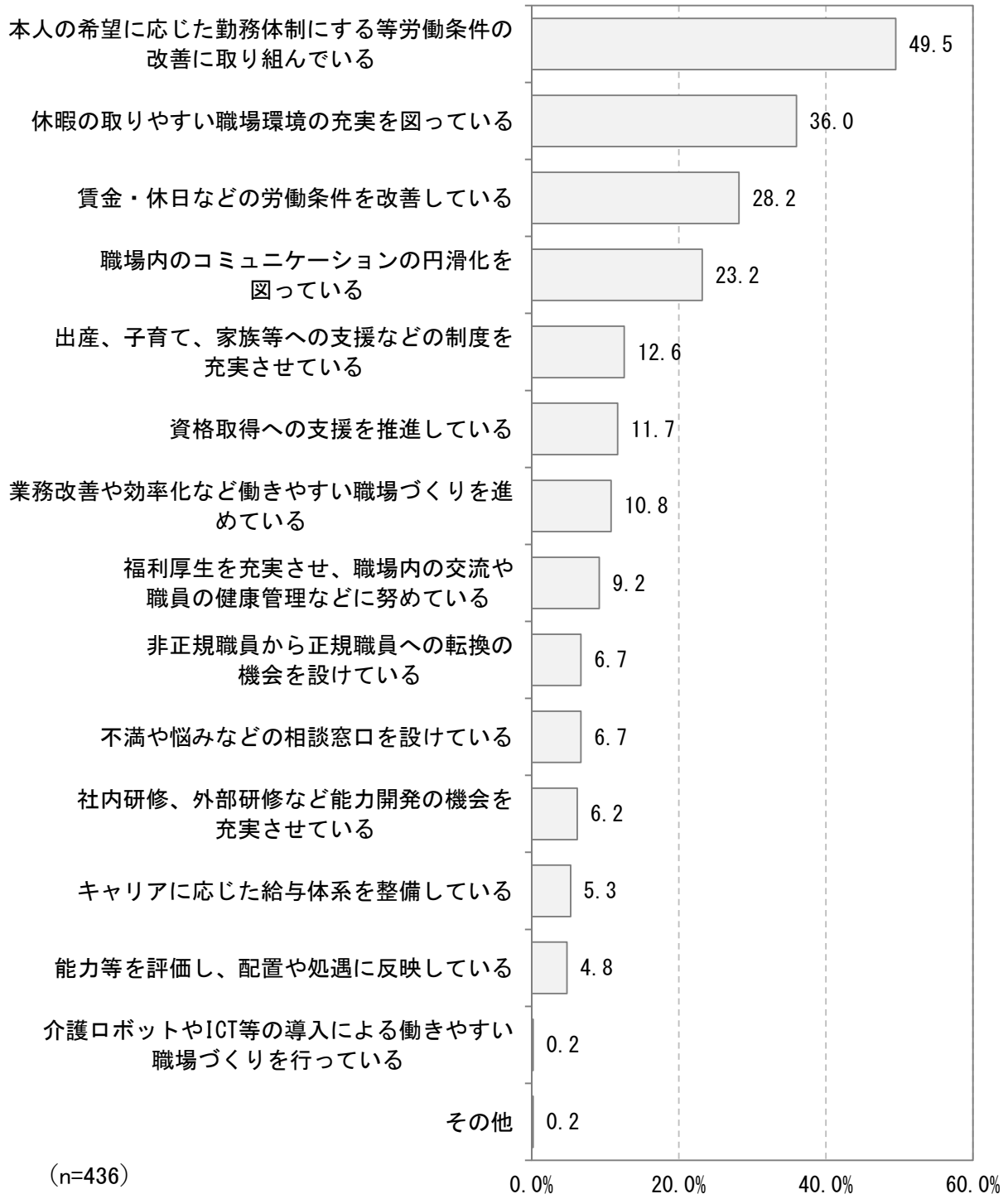
サービス類型別に見ると、施設系サービス、その他サービスでは「出産、子育て、家庭等への支援などの制度を充実させている」が他に比べ多くなっています。

単位:件
%

	全 体	賃金・休日などの労働条件を改善している	本人の希望に応じた勤務体制にする等労働条件の改善に取り組んでいる	休暇の取りやすい職場環境の充実を図っている	出産、子育て、家族等への支援などの制度を充実させている	能力等を評価し、配置や処遇に反映している	キャリアに応じた給与体系を整備している	非正規職員から正規職員への転換の機会を設けている	社内研修、外部研修など能力開発の機会を充実させている	資格取得への支援を推進している	業務改善や効率化など働きやすい職場づくりを進めている	介護ロボットやICT等の導入による働きやすい職場づくりを行っている	不満や悩みなどの相談窓口を設けている	職場内のコミュニケーションの円滑化を図っている	福利厚生を充実させ、職場内の交流や職員の健康管理などに努めている	その他	特に方策はとっていない
全体	436	218	356	274	204	164	168	206	199	234	216	51	183	309	218	13	6
	100.0	50.0	81.7	62.8	46.8	37.6	38.5	47.2	45.6	53.7	49.5	11.7	42.0	70.9	50.0	3.0	1.4
訪問系サービス	193	96	168	119	74	66	63	78	74	103	83	17	71	140	95	5	3
	100.0	49.7	87.0	61.7	38.3	34.2	32.6	40.4	38.3	53.4	43.0	8.8	36.8	72.5	49.2	2.6	1.6
通所系サービス	140	76	107	98	68	60	52	69	66	74	72	14	58	103	66	4	2
	100.0	54.3	76.4	70.0	48.6	42.9	37.1	49.3	47.1	52.9	51.4	10.0	41.4	73.6	47.1	2.9	1.4
居住系サービス	40	14	29	20	19	15	21	21	24	21	24	6	21	26	23	2	0
	100.0	35.0	72.5	50.0	47.5	37.5	52.5	52.5	60.0	52.5	60.0	15.0	52.5	65.0	57.5	5.0	0.0
施設系サービス	54	27	44	30	37	20	29	32	29	29	29	13	28	32	32	2	1
	100.0	50.0	81.5	55.6	68.5	37.0	53.7	59.3	53.7	53.7	53.7	24.1	51.9	59.3	59.3	3.7	1.9
その他サービス	9	5	8	7	6	3	3	6	6	7	8	1	5	8	2	0	0
	100.0	55.6	88.9	77.8	66.7	33.3	33.3	66.7	66.7	77.8	88.9	11.1	55.6	88.9	22.2	0.0	0.0

従業員定着のための方策のうち効果があったと思われるものは、「本人の希望に応じた勤務体制にする等労働条件の改善に取り組んでいる」が49.5%で最も多く、次いで「休暇の取りやすい職場環境の充実を図っている」が36.0%、「賃金・休日などの労働条件を改善している」が28.2%となっています。

従業員定着のための方策のうち効果があったと思われるもの（3LA）

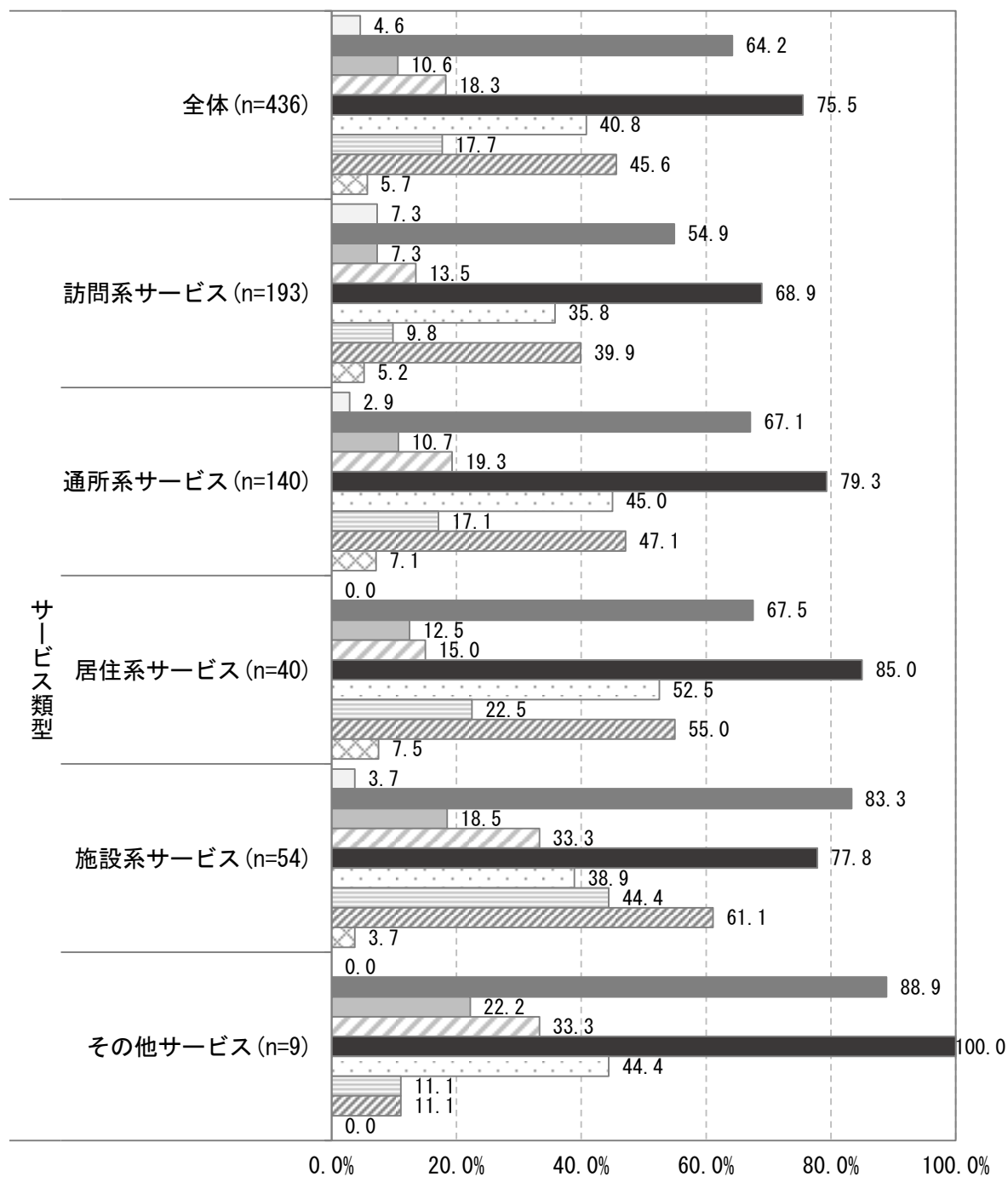


⑨ 介護人材不足に対し、行政に望むこと

介護人材不足に対し、行政に望むことは、「賃金水準の向上支援」が最も多く 75.5%、次いで「介護業界のイメージアップや就職促進の取組」が 64.2%、「求職者と事業所のマッチング支援」が 45.6%となっています。

サービス類型別に見ると、施設系サービス、その他サービスでは「職員研修メニューの充実（資質の向上）」が他に比べ多くなっており、施設系サービスでは「ロボットなどの介護機器の導入支援」が他を2倍ほど上回っています。

介護人材不足に対し、行政に望むこと (MA)



- 特にない
- 外国人介護人材の受入れ支援
- 賃金水準の向上支援
- ロボット等の介護機器の導入支援
- その他
- 介護業界のイメージアップや就職促進の取組
- 職員研修メニューの充実（資質の向上）
- 勤務条件の改善支援
- 求職者と事業所のマッチング支援

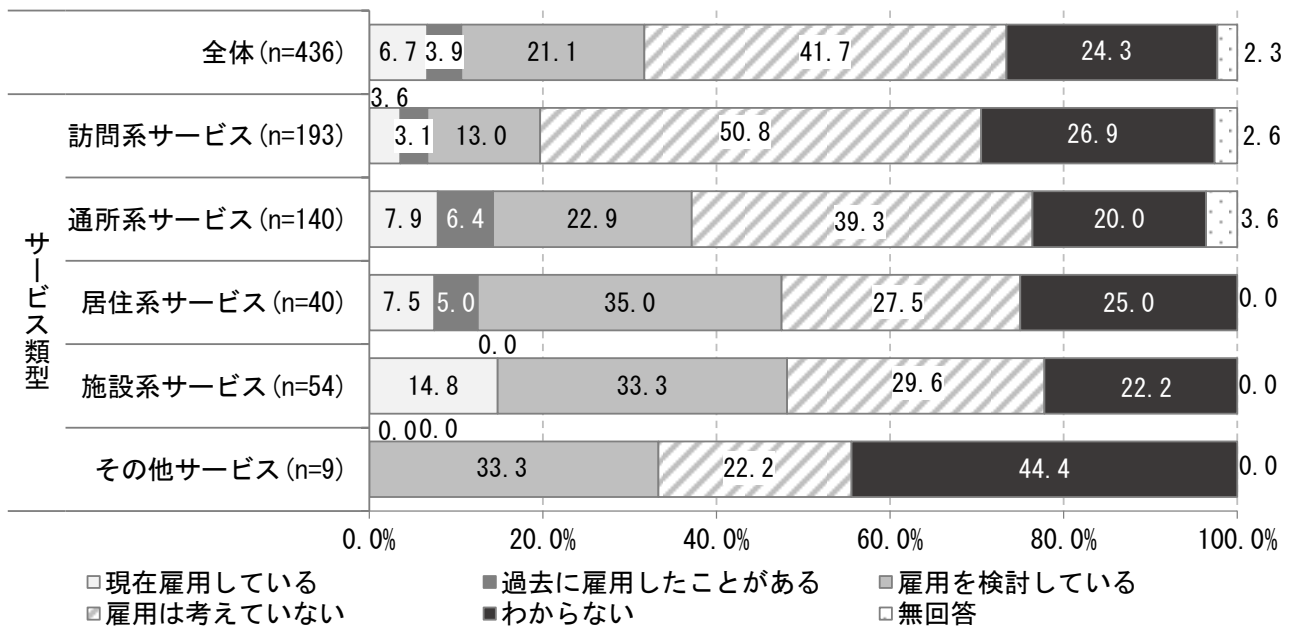
(5) 外国人介護職員の雇用状況

① 外国人介護職員雇用による人材確保の検討状況

外国人介護職員雇用による人材確保の検討状況は、「雇用は考えていない」が41.7%で最も多く、次いで「わからない」が24.3%、「雇用を検討している」が21.1%となっています。

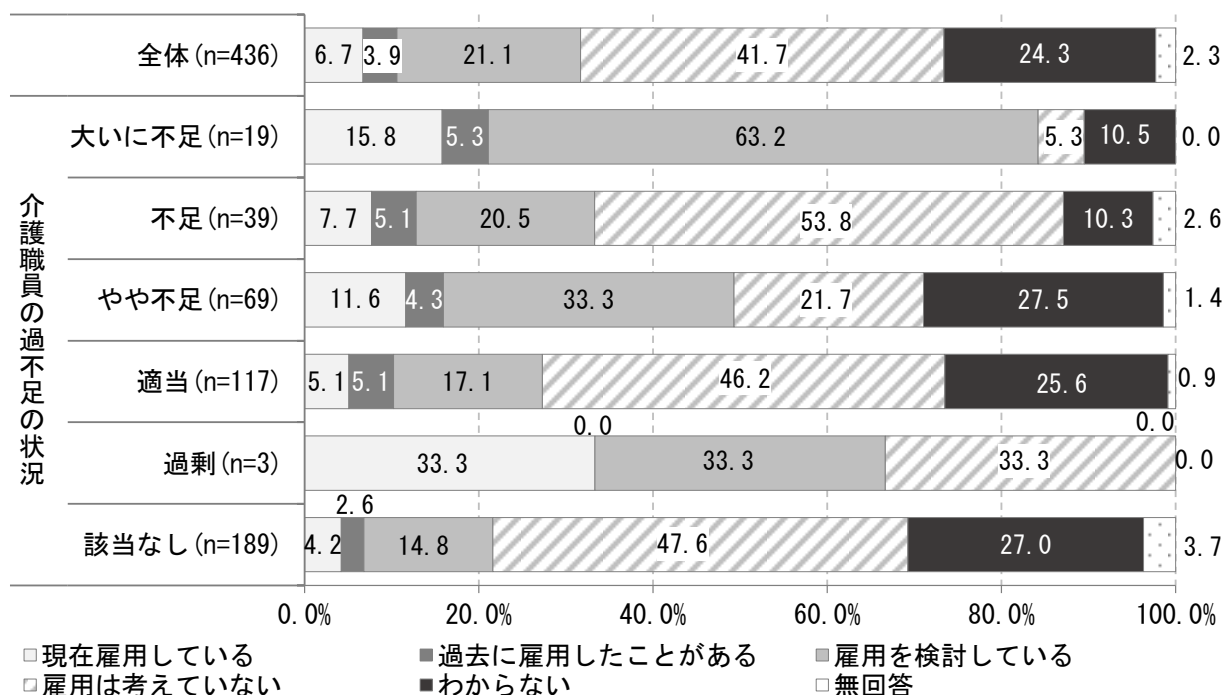
サービス類型別に見ると、施設系サービスで「現在雇用している」が全体の2倍ほど上回っています。居住系サービス、施設系サービス、その他サービスでは「雇用を検討している」が3割を超えています。

外国人介護職員雇用による人材確保の検討状況



介護職員の過不足の状況別に見ると、「現在雇用している」、「雇用を検討している」は適当に比べ“不足”の方が多くなっており、特に「大いに不足」では「雇用を検討している」が6割を超えています。

外国人介護職員雇用による人材確保の検討状況



② 外国人介護職員の雇用状況

外国人介護職員の在留資格ごとの雇用人数は、「在留資格（介護）」が 26 人で最も多く、次いで「EPA（経済連携協定）」が 24 人、「その他」が 23 人となっています。



記入のあった国籍

在留資格（介護）	中国 6 件、ペルー 2 件、フィリピン 1 件、韓国 1 件
EPA（経済連携協定）	ベトナム 5 件、インドネシア 5 件、フィリピン 1 件
技能実習（介護職種）	ベトナム 2 件、インドネシア 2 件、中国 1 件
その他	フィリピン 10 件、中国 4 件、インドネシア 1 件、日本 1 件

③ 外国人介護職員を雇用することへの課題や懸念される問題点（全体）

外国人介護職員を雇用することへの課題や懸念される問題点は、「利用者とのコミュニケーション能力（言葉、細やかな配慮、気づき）、意思の疎通等に不安がある」が 74.5%で最も多く、次いで「言葉や文化など生活環境の違いや知識不足、労働慣行の違いなどが不安」が 67.2%、「職場内でのコミュニケーション能力、人間関係がうまくいかどうか不安がある」が 59.9%となっています。

外国人介護職員を雇用することへの課題や懸念される問題点（MA）

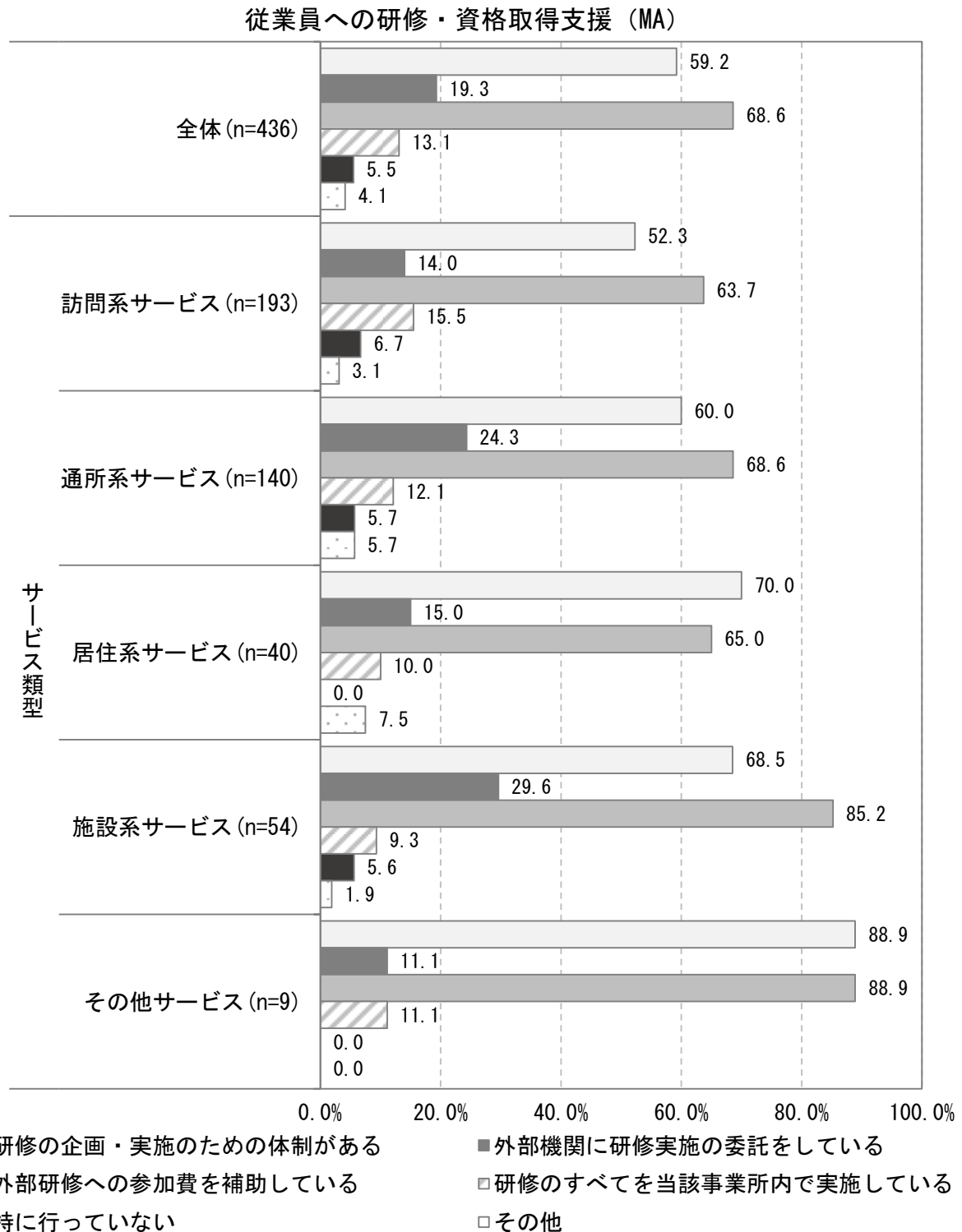


(6) 従業員の育成について

① 従業員への研修・資格取得支援

従業員への研修・資格取得支援は、「外部研修への参加費を補助している」が 68.6%で最も多く、次いで「研修の企画・実施のための体制がある」が 59.2%、「外部機関に研修実施の委託をしている」が 19.3%となっています。

サービス類型別に見ると、通所系サービス、施設系サービスでは「外部機関に研修実施の委託をしている」が他より多くなっています。また、施設系サービス、その他サービスでは「外部研修への参加費を補助している」が9割弱と他より多くなっています。

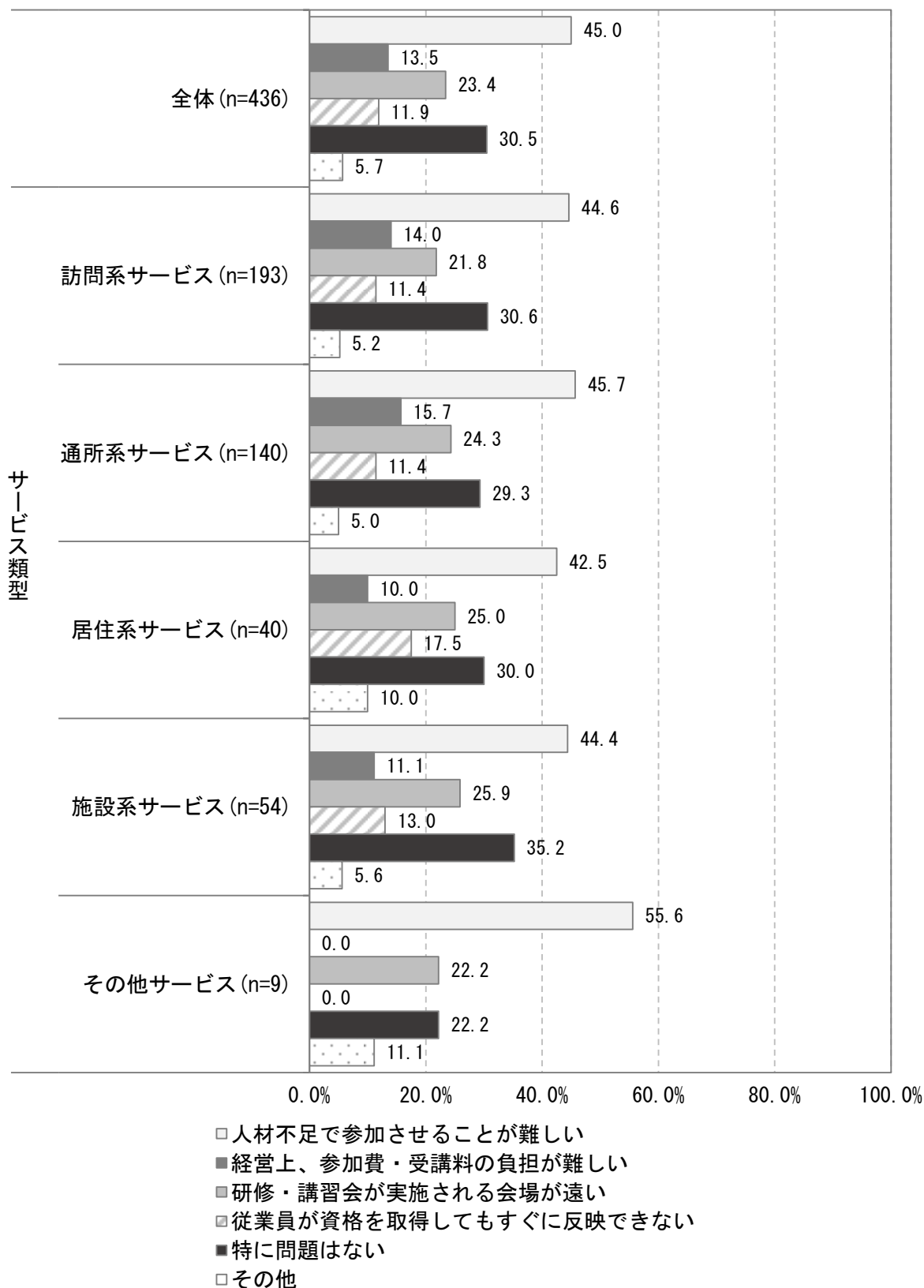


② 従業員の社外研修・講習会受講の課題

従業員の社外研修・講習会受講の課題は、「人材不足で参加させることが難しい」が45.0%で最も多く、次いで「特に問題はない」が30.5%、「研修・講習会が実施される会場が遠い」が23.4%となっています。

サービス類型別に見ると、居住系サービスで「従業員が資格を取得してもすぐに反映できない」が他より多くなっています。

従業員の社外研修・講習会の受講にあたっての課題（3LA）

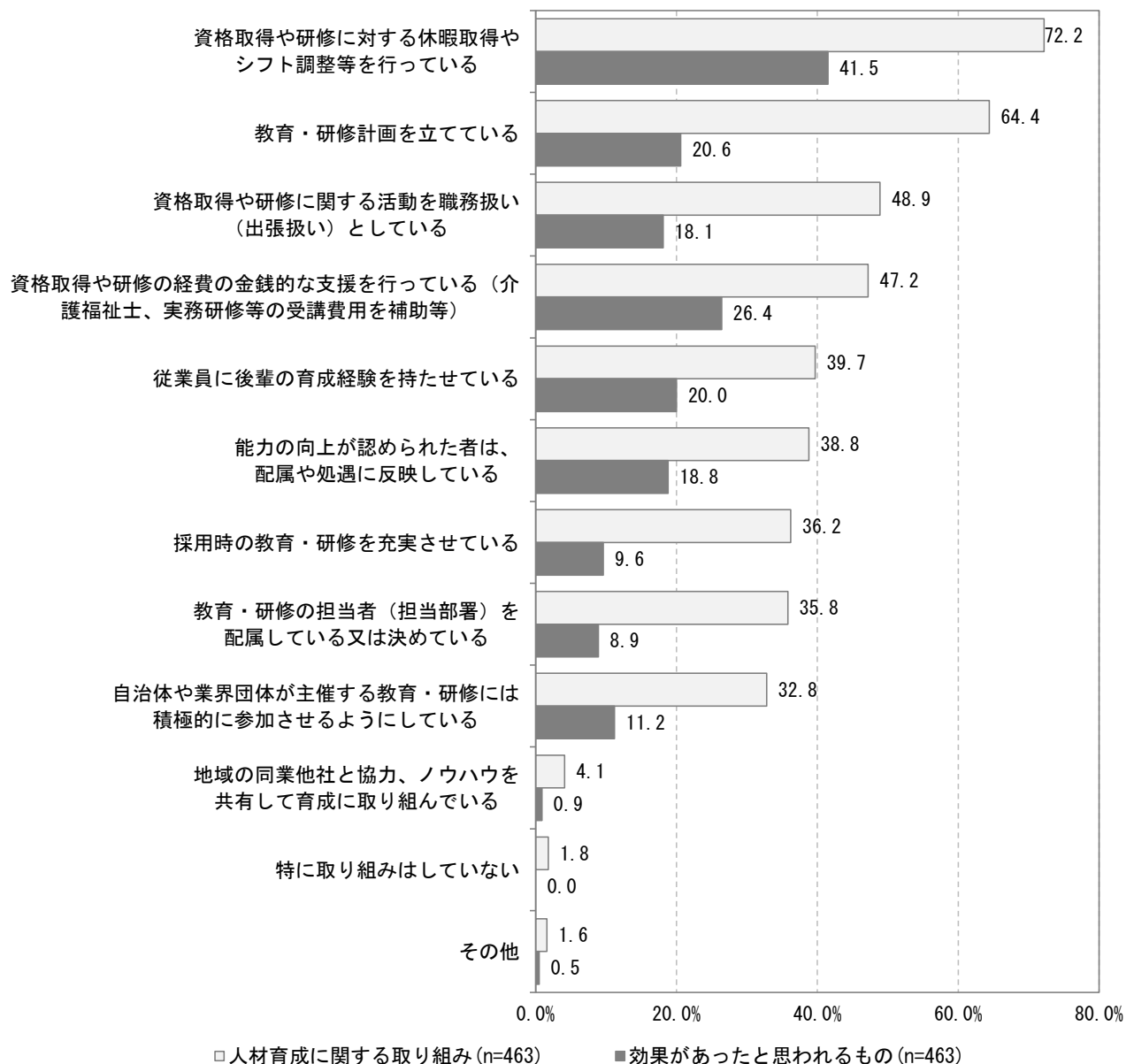


③ 人材育成のための取組

人材育成のための取組は、「資格取得や研修に対する休暇取得やシフト調整等を行っている」が72.2%で最も多く、次いで「教育・研修計画を立てている」が64.4%、「資格取得や研修に関する活動を職務扱い（出張扱い）としている」が48.9%となっています。

取組のうち効果があったと思われるものは「資格取得や研修に対する休暇取得やシフト調整を行っている」が41.5%で最も多く、次いで「資格取得や研修の経費の金銭的な支援を行っている（介護福祉士、実務研修等の受講費用を補助等）」が26.4%、「教育・研修計画を立てている」が20.6%となっています。

人材育成に関する取り組みと効果があったと思われるもの
(MA) (3LA)



サービス類型別に見ると、居住系サービスで「教育・研修計画を立てている」が他より多くなっており、約9割となっています。

単位:件
%

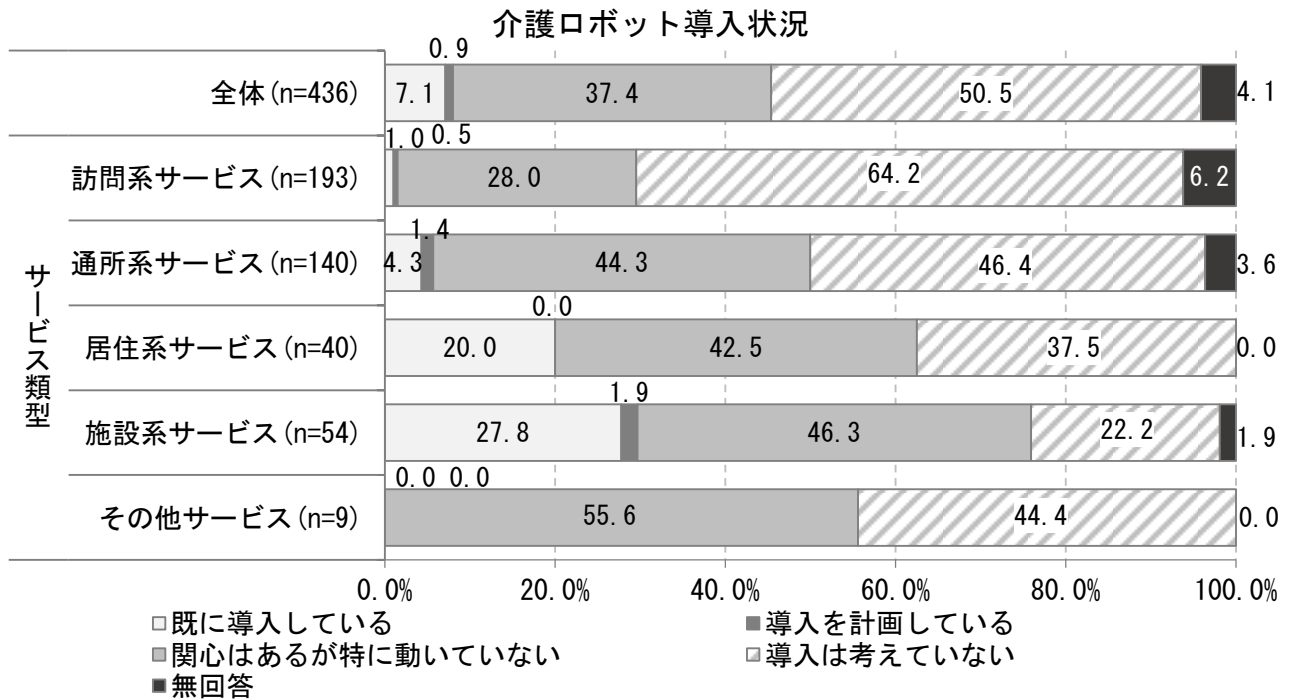
	全体	教育・研修計画を立てている	教育・研修の担当者(担当部署)を配属している又は決めている	採用時の教育・研修を充実させている	従業員に後輩の育成経験を持たせている	能力の向上が認められた者は、配属や処遇に反映している	自治体や業界団体が主催する教育・研修には積極的に参加させるようにしている	資格取得や研修の経費の金銭的な支援を行っている(介護福祉士、実務研修等の受講費用を補助等)	資格取得や研修に対する休暇取得やシフト調整等を行っている	資格取得や研修に関する活動を職務扱い(出張扱い)としている	地域の同業他社と協力、ノウハウを共有して育成に取り組んでいる	その他	特に取り組みはしていない
全体	436	281	156	158	173	169	143	206	315	213	18	7	8
	100.0	64.4	35.8	36.2	39.7	38.8	32.8	47.2	72.2	48.9	4.1	1.6	1.8
訪問系サービス	193	114	51	64	71	65	56	98	127	82	14	6	7
	100.0	59.1	26.4	33.2	36.8	33.7	29.0	50.8	65.8	42.5	7.3	3.1	3.6
通所系サービス	140	86	53	48	56	61	47	56	106	65	2	1	1
	100.0	61.4	37.9	34.3	40.0	43.6	33.6	40.0	75.7	46.4	1.4	0.7	0.7
居住系サービス	40	35	18	18	19	16	13	17	31	25	1	0	0
	100.0	87.5	45.0	45.0	47.5	40.0	32.5	42.5	77.5	62.5	2.5	0.0	0.0
施設系サービス	54	41	30	24	25	24	24	29	44	36	1	0	0
	100.0	75.9	55.6	44.4	46.3	44.4	44.4	53.7	81.5	66.7	1.9	0.0	0.0
その他サービス	9	5	4	4	2	3	3	6	7	5	0	0	0
	100.0	55.6	44.4	44.4	22.2	33.3	33.3	66.7	77.8	55.6	0.0	0.0	0.0

(7) 介護ロボットの導入について

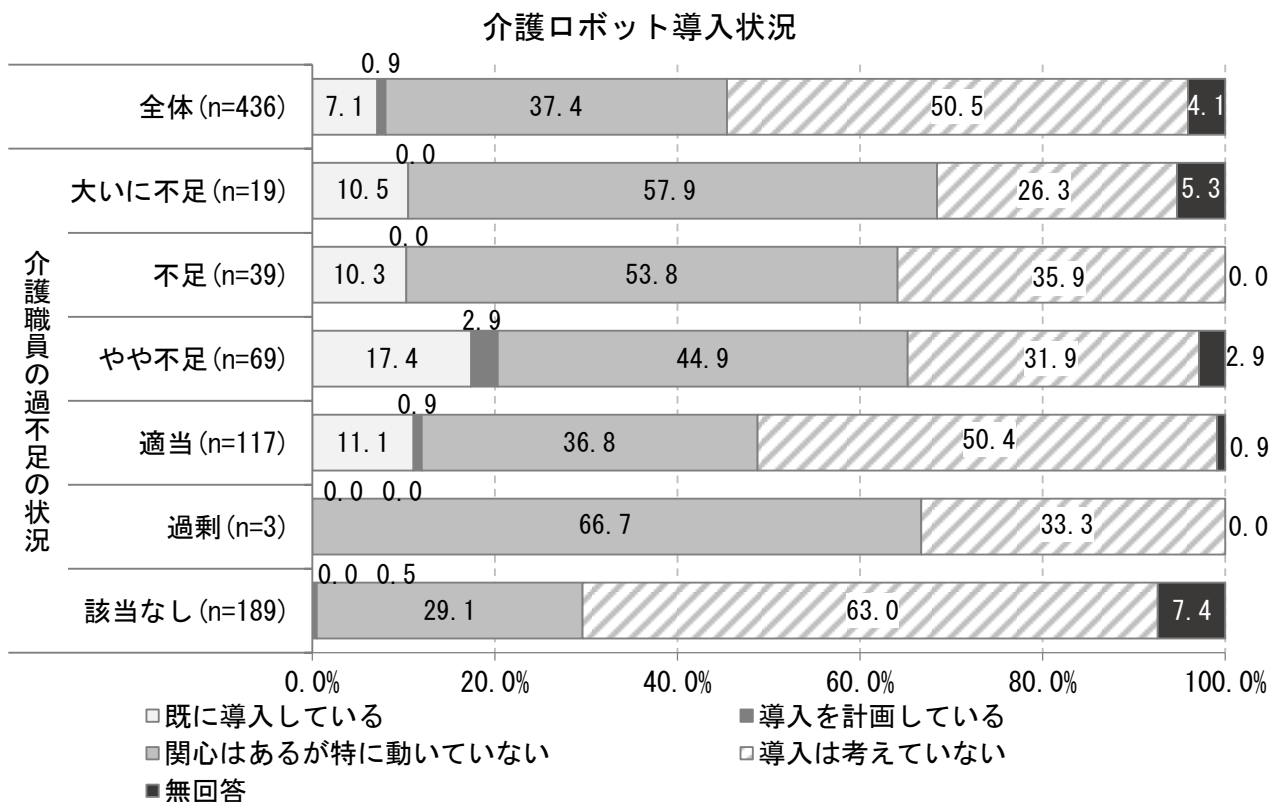
① 介護ロボットの導入状況（全体、サービス類型、介護職員の不足の状況）

介護ロボットの導入状況は、「導入は考えていない」が 50.5%で最も多く、次いで「関心はあるが特に動いていない」が 37.4%、「既に導入している」が 7.1%となっています。

サービス類型別に見ると、居住系サービス、施設系サービスで「既に導入している」が2～3割弱と他より多くなっています。



介護職員の過不足の状況別に見ると、「既に導入している」は「やや不足」、「適当」、「大いに不足」の順に多くなっており、「関心はあるが特に動いていない」は「過剰」を除き不足するにつれ多くなっています。

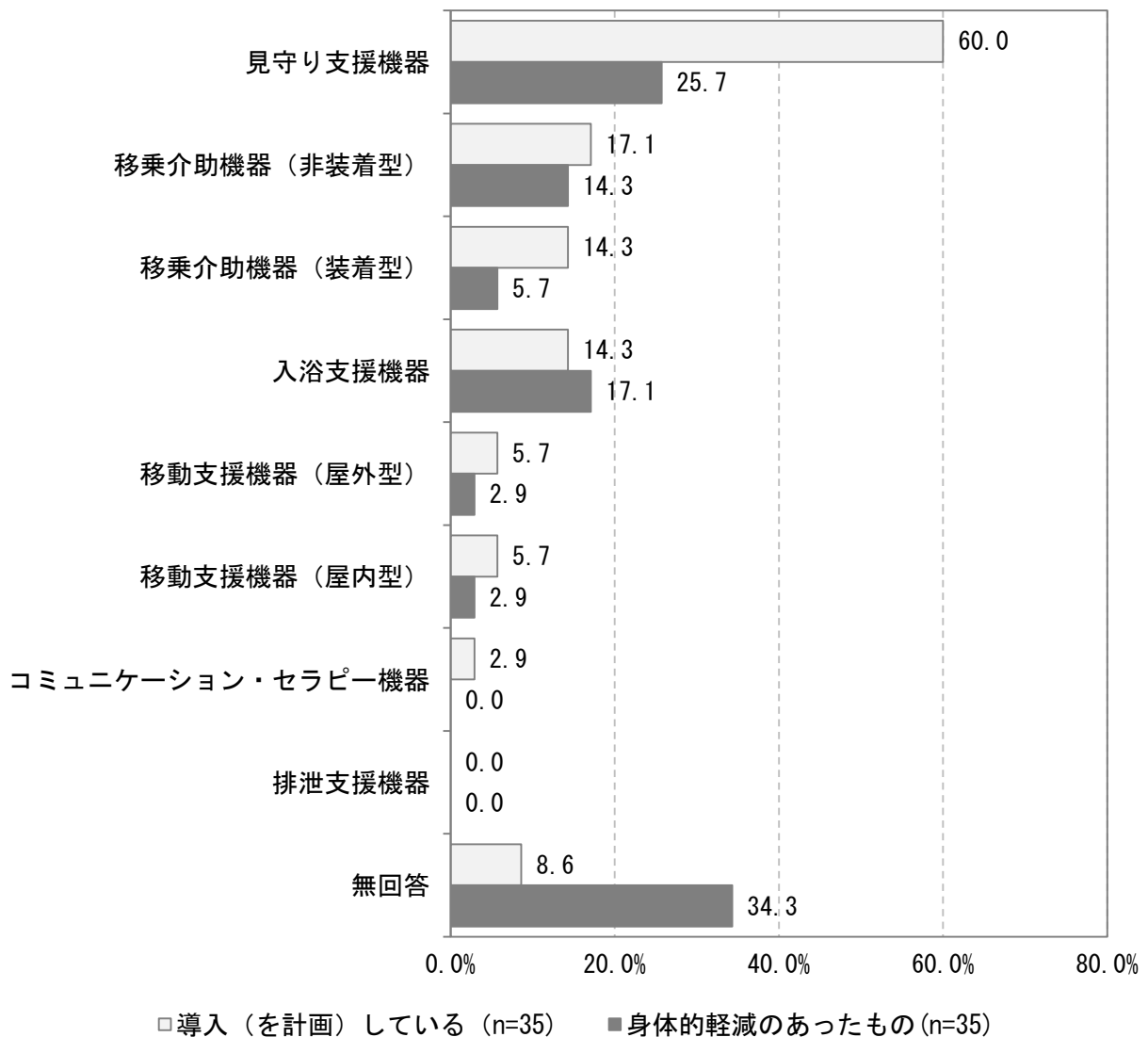


② 導入済み介護ロボットと身体的負担軽減の状況（全体）

導入（を計画）している介護ロボットは、「見守り支援機器」が 60.0%で最も多く、次いで「移乗介助機器（非装着型）」が 17.1%、「移乗介助機器（装着型）」、「入浴支援機器」が 14.3%となっています。

身体的軽減効果のあったものは、「見守り支援機器」が 25.7%で最も多く、次いで「入浴支援機器」が 17.1%、「移乗介助機器（非装着型）」が 14.3%となっています。

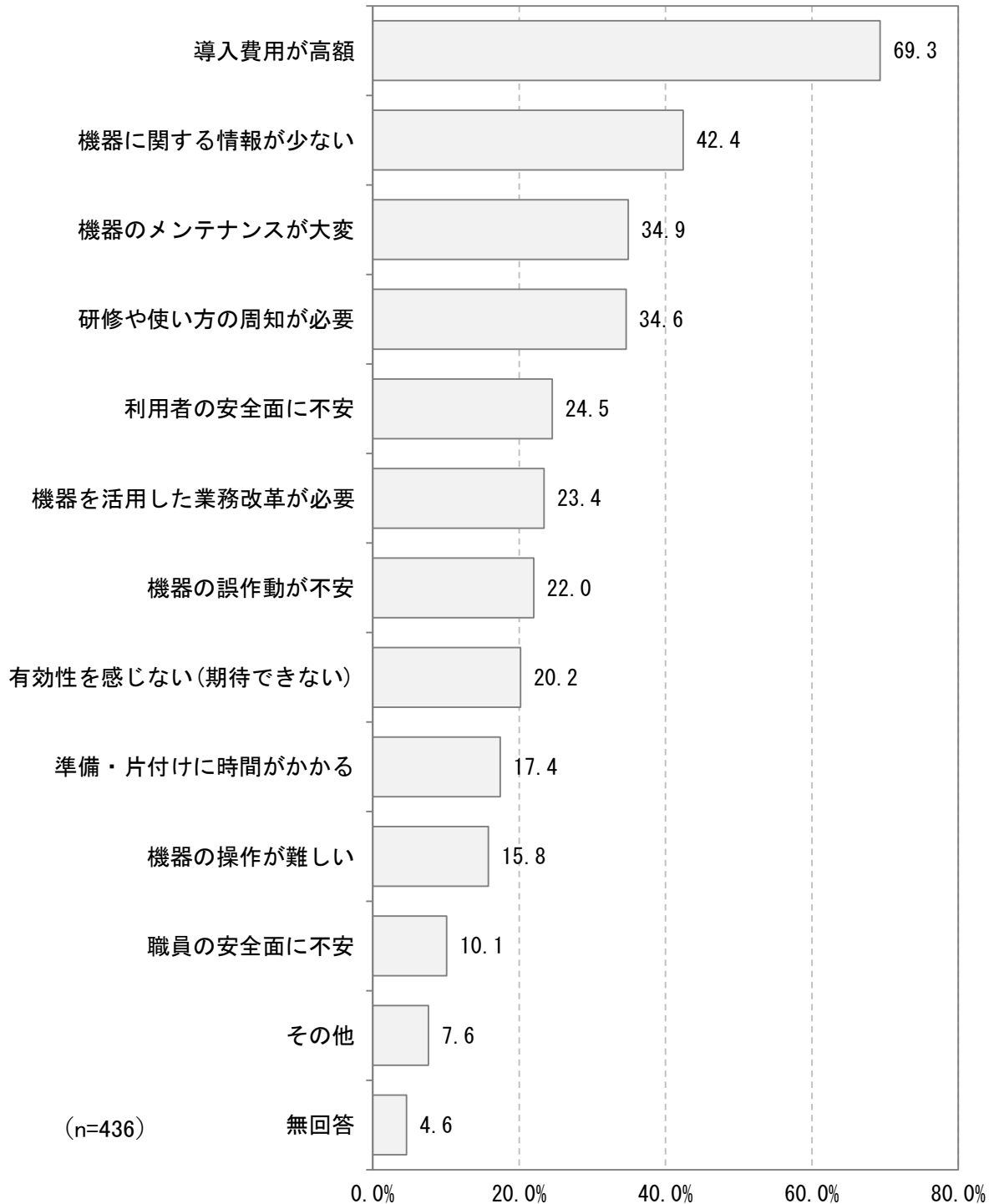
導入（を計画）している介護ロボット及び身体的負担軽減効果（MA）



③ 介護ロボット導入の課題及び導入しない理由（全体）

介護ロボット導入の課題及び導入しない理由は、「導入費用が高額」が69.3%で最も多く、次いで「機器に関する情報が少ない」が42.4%、「機器のメンテナンスが大変」が34.9%となっています。

介護ロボットを導入して感じる課題及び導入しない理由（MA）

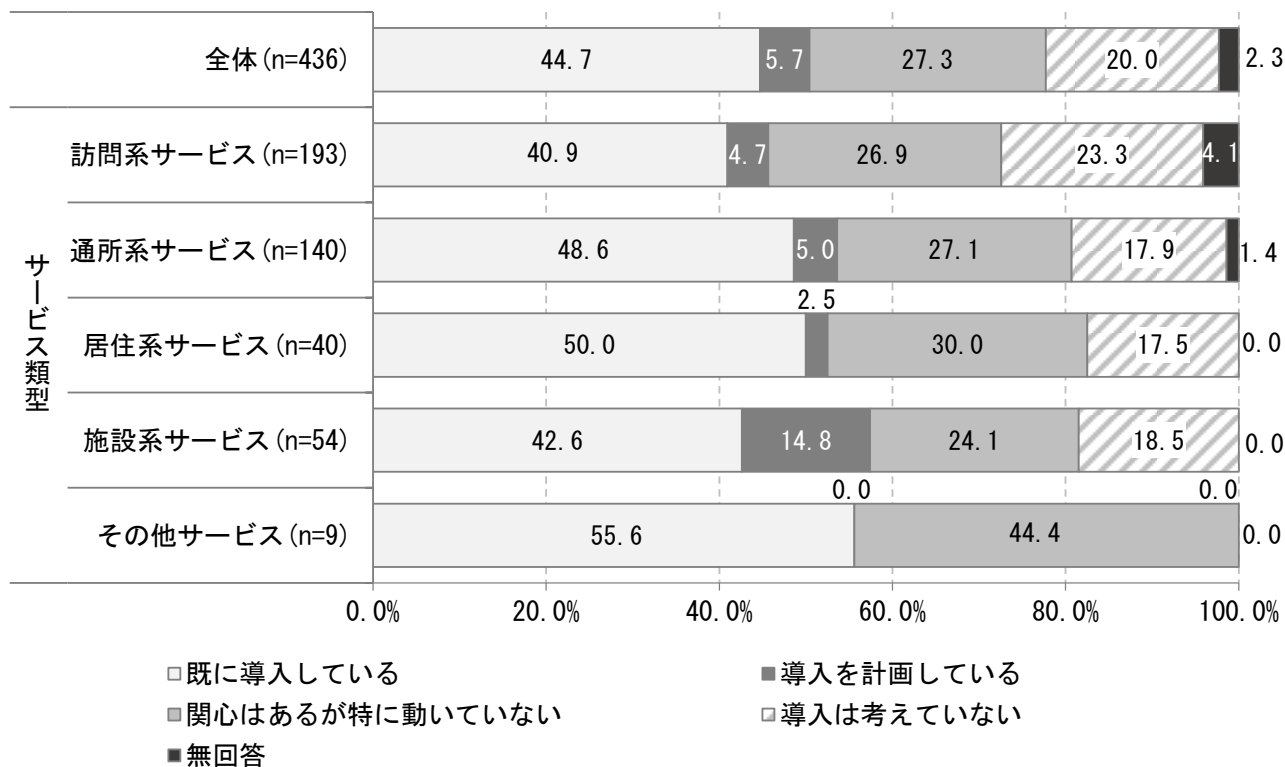


(8) ICTの導入について

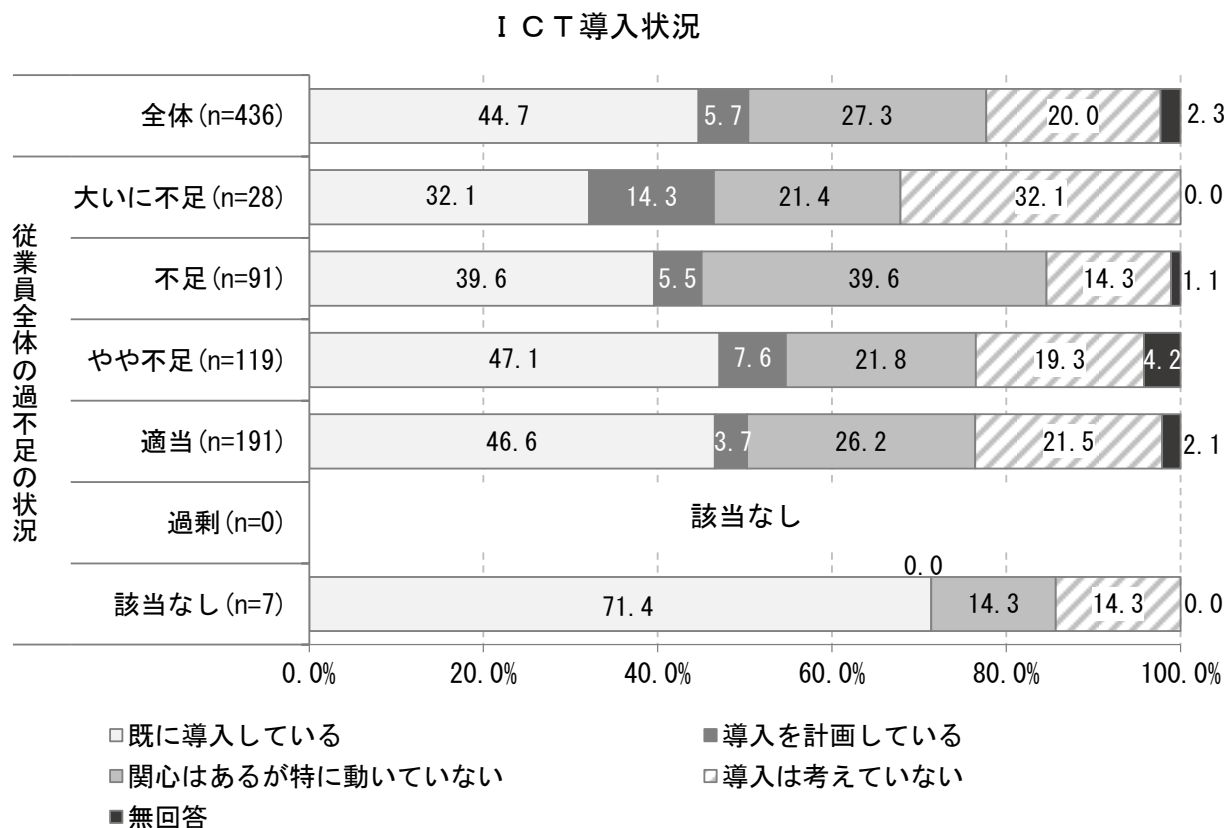
① ICTの導入状況

ICTの導入状況は、「既に導入している」が44.7%で最も多く、次いで「関心はあるが特に動いていない」が27.3%、「導入は考えていない」が20.0%となっています。

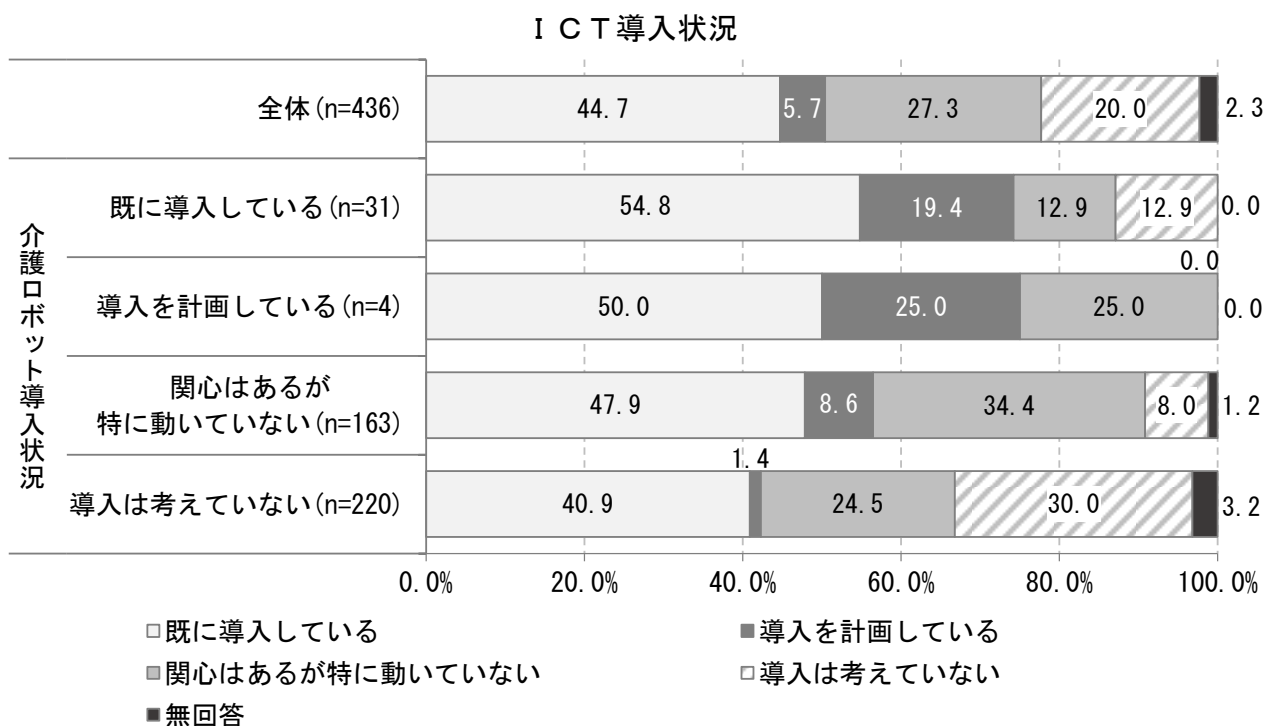
ICT導入状況



従業員全体の過不足の状況別に見ると、「既に導入している」は「やや不足」、「適当」、「不足」の順に多くなっています。



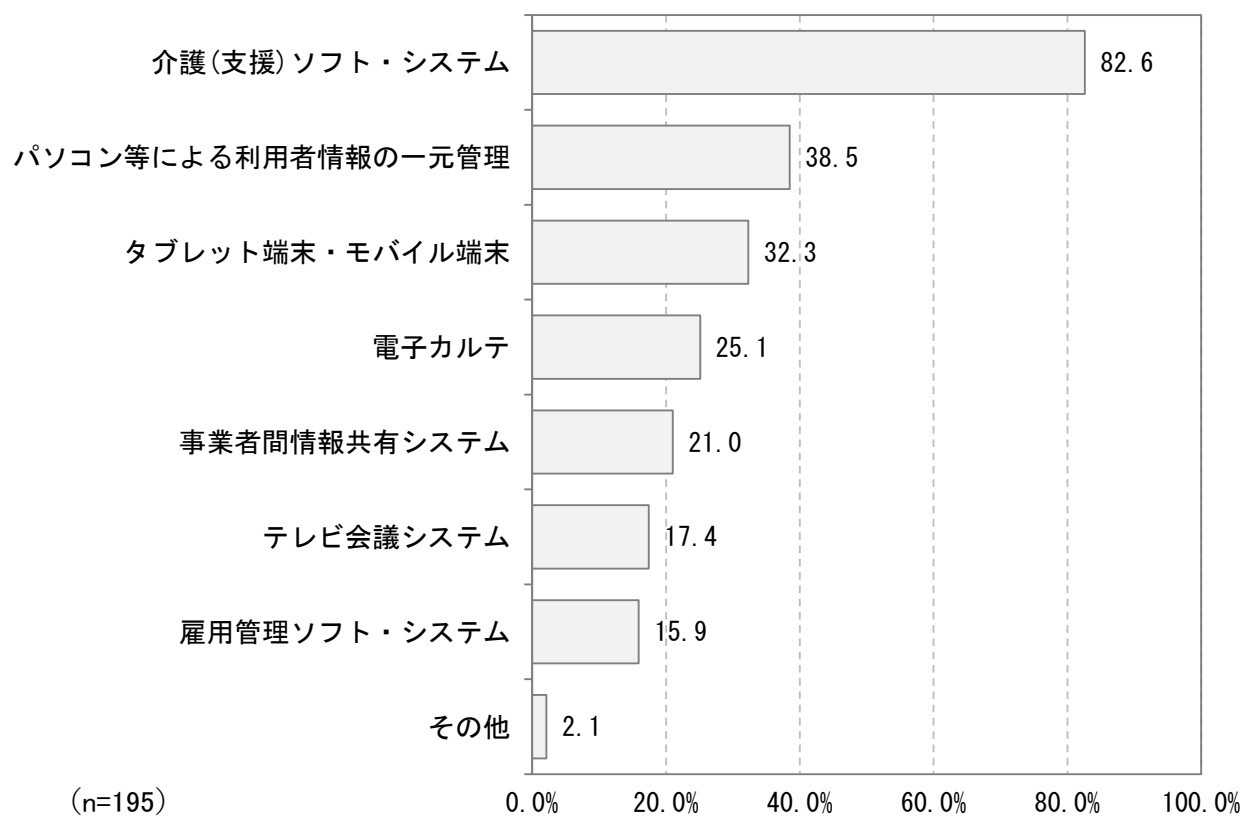
介護ロボットの導入状況別に見ると、介護ロボットを既に導入しているほど I C T を「既に導入している」が多くなっています。



② 導入済み I C T の内訳

導入済み I C T は、「介護（支援）ソフト・システム」が 82.6%と最も多く、次いで「パソコン等による利用者情報の一元管理」が 38.5%、「タブレット端末・モバイル端末」が 32.3%となっています。

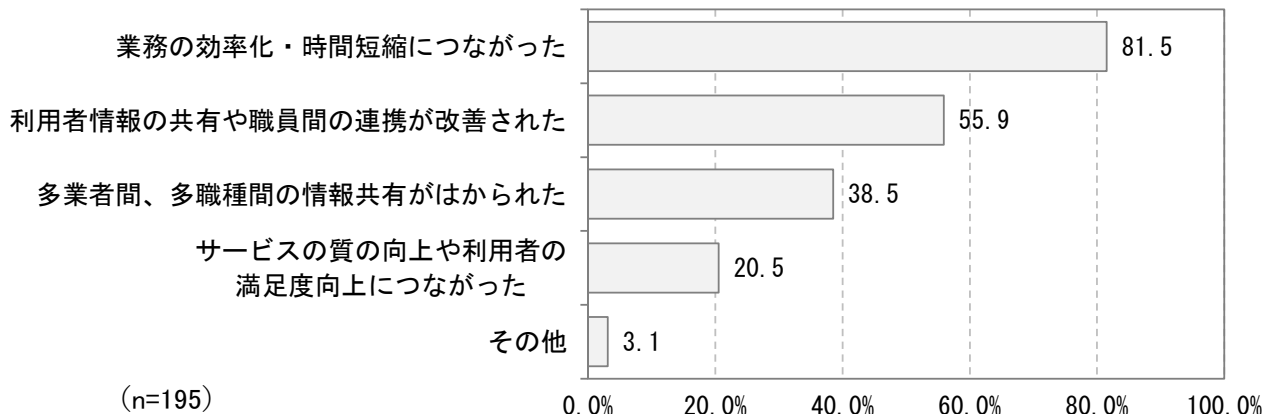
導入済み I C T の内訳 (MA)



③ ICTを導入してよかったこと・効果のあったこと

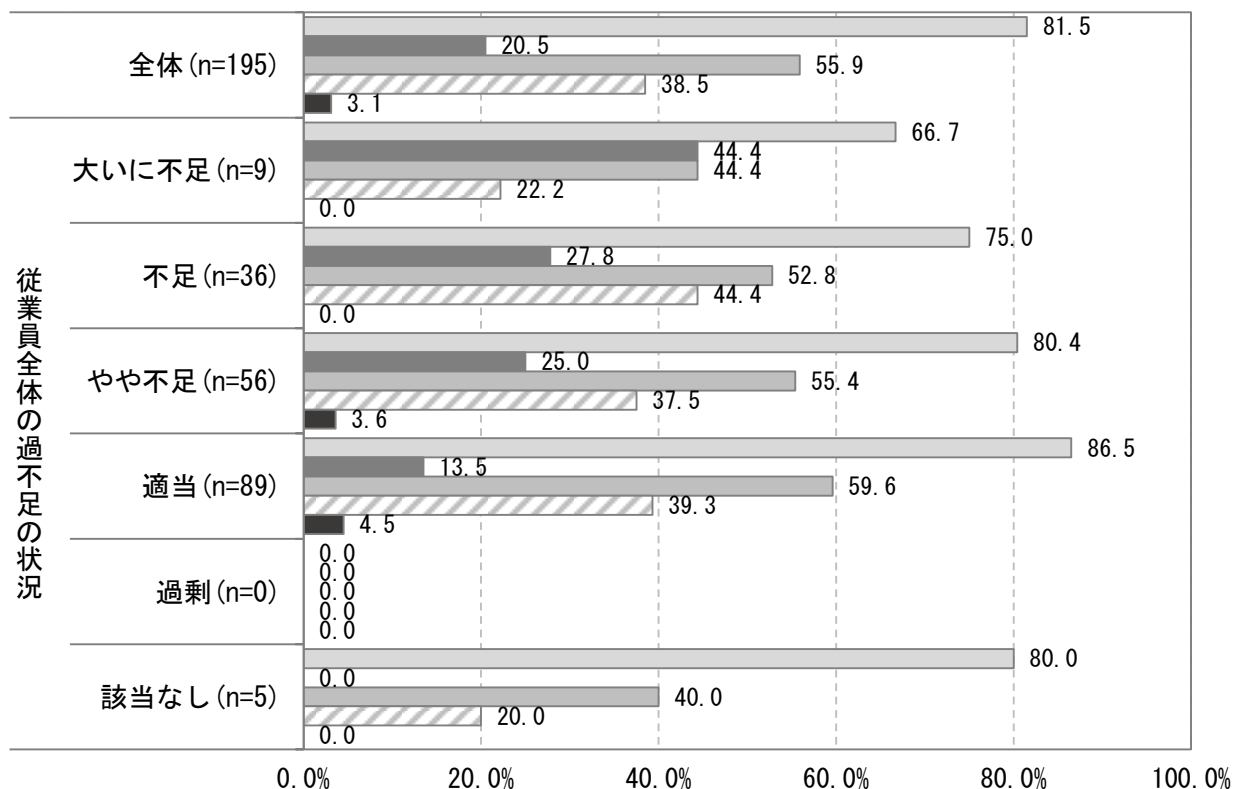
ICTを導入してよかったこと・効果のあったことは、「業務の効率化・時間短縮につながった」が81.5%と最も多く、次いで「利用者情報の共有や職員間の連携が改善された」が55.9%、「多業者間、多職種間の情報共有がはかられた」が38.5%となっています。

ICT導入によるメリット (MA)



従業員全体の過不足の状況別に見ると、「業務の効率化・時間の短縮につながった」、「利用者情報の共有や職員間の連携が改善された」は「大いに不足」から「適当」になるほど多くなっており、「サービスの質の向上や利用者の満足度向上につながった」は「大いに不足」から「適当」になるほど少なくなっています。

ICT導入によるメリット (MA)

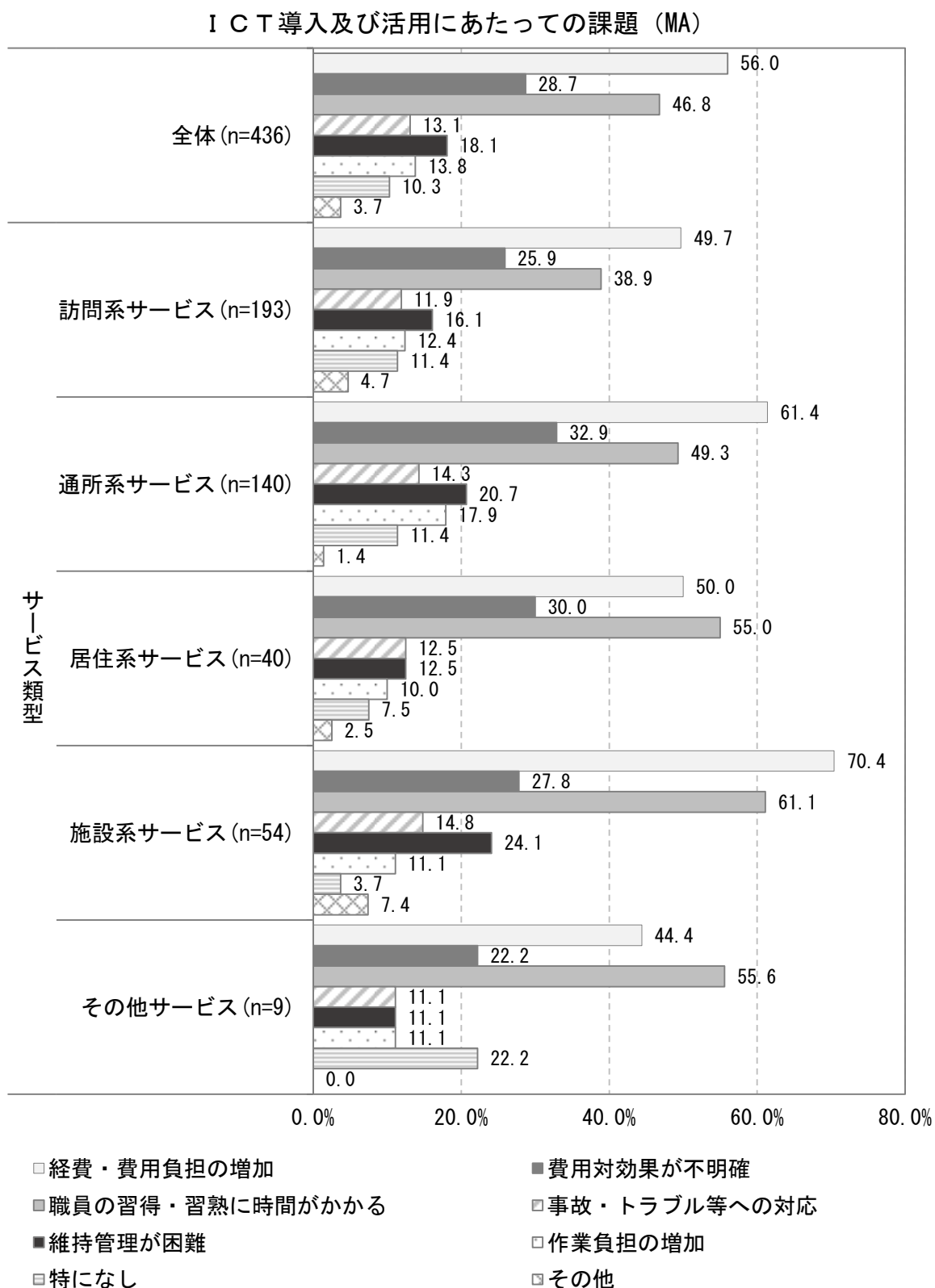


- 業務の効率化・時間短縮につながった
- サービスの質の向上や利用者の満足度向上につながった
- 利用者情報の共有や職員間の連携が改善された
- 多業者間、多職種間の情報共有がはかられた
- その他 (下欄に具体的に記入してください)

④ ICT導入・活用の課題（全体、サービス類型）

ICT導入及び活用にあたっての課題は、「経費・費用負担の増加」が56.0%で最も多く、次いで「職員の習得・習熟に時間がかかる」が46.8%、「費用対効果が不明確」が28.7%となっています。

サービス類型別に見ると、施設系サービスでは「経費・費用負担の増加」、「職員の習得・習熟に時間がかかる」の割合が多くなっています。



(9) 自由回答

アンケート内の自由回答に記載されていた意見をまとめて掲載します。

1. 「問2 現在、貴事業所の円滑な運営を進めていくうえで、支障となっていることがありますか。」 で「その他の理由（具体的に）」として記載されていたもの

・従業員の高齢化

高齢化しており職員減が今後進んでいくと思われる。

・人材確保が難しい

職員の確保が難しい。新規利用者のニーズはあるが、職員不足によりニーズに充分対応できていない。職員の募集に問い合わせもほとんどなく、公的な募集ではよい人材にも恵まれなかった。求人をかけてもなかなか応募者自体がない。職員を雇用してもなかなか定着しない。まずは、現場の人員を確保しないといけないため外部研修等に出ることが難しい。求人活動に公的支援が必要である。利用者の変動があり、事業を進める上での適正な利用者数の確保が難しい。また利用者数を増加するために、専門職の補充が必要不可欠であるが、法人内で専門職の不足が著しいため、最低限以上の人材確保は難しい。専門職の確保については、病院勤務経験や身体介護が業務の大半を占めるため体力のある30代40代の専門職を正社員で採用したいのだが、実情としてパート勤務の方ばかりで組織としても脆弱であると考えている。

・利用者のサービス内容に対する認知度

病院と併設しているため、利用終了時と同時に診察ができるかと勘違いされる。利用者やその家族のサービスに対する認知度が低い。

・介護報酬、介護認定

介護認定審査が厳しくなっている。介護報酬が下がったため、運営を圧迫している。人員基準を確保し、固定費が決まっているのに報酬を下げると赤字になる。

・その他

職員に24時間対応してもらうのは難しい。設備が老朽化し、新規での受け入れは不可能な状態。新しい設備には、多額な資金が必要となるため、難しくなっている。専門職間の連携と事務作業のための時間が必要であるため、利用者のサービス提供時間内にそれらを実施することが難いため、業務が長時間化してしまう。介護タクシーの需要が多く有償運送講習の受講が必須であるが、講習会は、参加者が5人以上集まらないと開催されない。

2. 「問5 離職者について、主な離職理由は何ですか。」で「その他の理由（具体的に）」として記載されていたもの

・業務内容による離職

業務の難しさ（サービス内容、支援技術）による離職／訪問に向いていなかった。／仕事について行けない。

・自己・家族都合

家族の転勤／家族の自営の手伝い

・転居・引っ越し

他市町村又は県外へ転出

3. 「問6(2) 不足している理由は何ですか。」で「その他の理由(具体的に)」として記載されていたもの

・利用者の増加

支援の利用者が増えている。／訪問件数増加／利用者の加齢に伴う利用時間の増加

4. 「問6(3) 採用が困難である原因として、どのようなことが考えられますか。」で「その他の原因(具体的に)」として記載されていたもの

・募集をかけても応募がない

非常勤の短時間労働者を探しているが見つからない。／大きな事業所への就職を希望する人が多い。
専門職員(就職者)が少ない。／24時間対応可能な看護師不足。／訪問介護に応募する人が少ない。

・事業所による個別の理由

日々の業務に追われて採用の機会を逃している。／設備の老朽化に伴い新規の利用者、職員の増加はできない。

・土曜日・日曜日の勤務がある

土曜日、日曜日、祝日に休む希望が多い。
昔に比べると給与やキャリアアップよりも休暇の取りやすさを希望する方が多く、土曜日・日曜日・祝日の勤務調整の難しさが課題となっている。
業種柄、土曜日、日曜日、祝日に対する休日の確保が安定的ではないため、子育て世代とそうではない職員とのシフト格差(不平等)が生じるため、雇用の安定が難しい。

・責任やプレッシャーが大きい

オンコールの体制がある。／1人で訪問する不安がある(状態急変時)。
人とかかわる介護の仕事のイメージが「めんどろだ」という意識の人が多くなっていると思う。

・その他

入浴介助・排泄介助を理由に生活相談員など介護の少ない業務を希望される方が多い。
介護報酬が低く採用が難しい。／労働人口の減少

5. 「問7 従業員が不足し、充足しない場合はどのように対応していますか。」で「その他の対応(具体的に)」として記載されていたもの

・対応可能な範囲で利用者を受け入れている

利用者を減らしているわけではなく、利用時間を調整している。
空きのある曜日や時間に変更可能な場合は利用者へ提案を行う。／スタッフ急病時等は利用者へ時間変更を依頼

・職員を採用、ボランティアに依頼している

短時間勤務者の採用／今までボランティアやヘルパーをしていた人に声をかける。
職員による紹介で対応。紹介する職種、勤務時間数に応じて職員紹介料を支給する制度がある。
ハローワークや求人サイト・新聞等を利用し、職員を採用している。／ホームページなどで求人活動

・勤務体制を変更して対応している

職種間で連携をとりつつ対応している。／サービス提供責任者や管理者が現場へ出ている。

・その他

想定して余分にスタッフを雇用している。／人繰りに苦勞している。
職員の急に休みになる時の対応が困難で、利用者に迷惑をかける。
家庭との両立ができるシフト作り。家庭や仕事での悩み相談

6. 「問9 従業員の定着促進のために、どのような方策をとっていますか。」で「その他の方策(具体的に)」として記載されていたもの

介護職員処遇改善加算の取得／定時退勤、残業最小限に努めている。
介護助手を導入し、資格やスキルの必要のない雑務を行ってもらっている。

7. 「問10 介護人材不足に対し、行政（国、県、市）に望むことは何ですか。」で「その他の要望（具体的に）」として記載されていたもの

介護職員処遇改善加算の継続
介護報酬のアップ。介護報酬の基本単位を下げないでほしい（人件費率が圧迫され賃金改善ができない）。
設備への資金援助等
介護支援専門員（計画作成）は処遇改善も貰えず、介護職員の2/3程度の給与である。資格を持てば持つほど、給与が下がっている。
在宅ケアの場合、24時間・緊急時の対応が求められる。近年の働き方改革も重なり、求職者の夜勤や緊急時の対応を避ける傾向にある。利用者のニーズと求職者のニーズ相反していることに問題があると思う。当法人でも検討しているが特殊な業務（夜勤、重度者への対応）に対して評価すべき報酬改革を求める。介護の場合、有資格者が必ずしも優れているとは限らず、現況の資格を評価するあり方はどうかと思う。
介護人材だけではなく、他職種の賃金にも反映してもらいたい。
外国人介護職員に対する養成機関の構築を行政で取り組み、円滑な雇用が行えるよう支援してほしい。
介護をしたいと希望する人材はいると思うが、賃金の低さや書類作成等の事務作業に人と時間を費やし、介護職員ではなく事務員化している現状を改善していきたい。
介護保険制度がはじまった時のように無料で資格を取る講座を年に数回行って1年でも働けば介護の良さもわかるかと…。(取得後は、1年間必ず介護の仕事につく条件で)
同種の事業所でも地域格差によって人材確保が大きく変わると思う。人員配置基準で一律に決められてしまうと運営が困難になる。もう少し現場の内情を理解し政策に反映してほしい。
労働者の権利が守られることはいいことだが、「モンスター労働者」も多く存在し、従業員の教育も雇用者の責任として全て背負わされる厳しい実情を理解し、少しでも双方にとって負担の偏らない社会にしてほしい。
介護職に対するキャリアアップが重要視される一方で、キャリアアップした先が「現場軽視」な風潮となることが危険。あくまでも現場（高齢者、対象者の世話）が重要にもかかわらず机上の空論的な流れができていることを理解して政策に生かしてほしい。
資格保持者の応募が少なく、全国的にも人口が減っており、働き手の確保が難しいため人員基準や書類の簡易化等をしてほしい。今働いている職員も業務を軽くし極力利用者と接する時間を多く持てるようにしてもらいたい。運営推進会議も年1回程度にしていなければ助かる。
働ける高齢者を介護現場に導く。問題は、現役世代と同様の仕事を全て担うのは困難である点。介護補助を担う高齢者を、人件費を抑えつつ人員配置にも一定のプラスとなりつつ雇えば、働ける高齢者・事業所ともにプラスになると思う。
徳島県内、どの業種（中小企業）にも自治体が雇用対策に本腰を入れた対応が必須である。

8. 「問11（2） 外国人介護職員を雇用している（過去に雇用したことがある）事業所の雇用状況について記入してください。」で「その他」として記載されていたもの

永住者、定住者、国際結婚

9. 「問11（3） 外国人介護職員を雇用することの課題や懸念される問題点について、どのように考えていますか。」で「その他の課題や懸念される問題点（具体的に）」として記載されていたもの

有資格者がいない。／看護師等の専門職のため、該当者がいない。 二種免許も資格要件の一つとなっているので雇用は難しい。 住宅の確保や近隣住民の理解、生活上でのサポートが難しい。

10. 「問12 貴事業所が実施している従業員への研修・資格取得支援についてお答えください。」で「その他」として記載されていたもの

eラーニングの活用／内部研修会参加者に手当を支給／参加無料の外部研修を利用 資格取得費補助制度・資格取得特別休暇制度／ウェブ上で参加できるオンデマンド研修に登録している。 資格取得のための補助の申請を法人がまとめて代行している。 勤務のサポート・調整を行い研修・資格支援を行っている。 外部研修への参加は勤務とし、また事業所内での研修の充実に努めている。

11. 「問 1 3 従業員の社外研修・講習会の受講にあたって、課題となっていることは何ですか。」で「その他」として記載されていたもの

・職員自身の研修参加への意欲がない

意欲向上の維持／職員が研修に行きたがらない。／参加職員が偏りがちとなる。

・その他

本当に生かせる研修が少ない。／ケアマネ等の研修期間が長すぎる。
短時間勤務者が多く長時間の研修には参加できない。

12. 「問 1 4 人材育成のために、どのような取組を行っていますか。」で「その他の取組（具体的に）」として記載されていたもの

情報共有と周知／他職種との情報共有と周知／民間有料の研修ネット配信サービスを活用している。

13. 「問 1 6 貴事業所で、導入（を計画）している介護ロボットはどれですか。また、従業員の身体的負担軽減や腰痛の予防・緩和に効果（を期待する）があったものは何ですか。」の各項目の「効果があった内容について記入してください」へ記載されていたもの

1. 移乗介助機器（装着型）

・利用者の安全の確保

転倒予防／利用者が安全に歩行訓練できる。／安全で統一したケアが行える。

・利用者の身体的負担軽減

重度者入浴時の入浴者の負担減

・職員の業務軽減

屋内でも使用可能で利用者が安定した歩行ができ介助負担が減少
事故の減少による事故対応への負担が軽減／見守り・訪室削減による負担軽減
体調管理・睡眠時間の把握・生活パターンの把握・巡視の効率化
2人介助で移乗していた方が1人介助で可能となった。／通常の移乗介助で浴槽につかることができる。

・職員の身体的負担軽減

腰痛予防、身体的負担／入浴・排泄介助時の前傾姿勢の腰痛防止／重度者入浴時の介助者の負担減

・職員の不安軽減

職員の見守りに対しての不安感が軽減した。

2. 移乗介助機器（非装着型）

・業務改善により、業務負担、身体的負担軽減に繋がる

3. 移動支援機器（屋外型）

・レクリエーションの充実

14. 「問 1 7 介護ロボットを導入して感じた課題、もしくは介護ロボットを導入していない理由は何ですか。」で「その他の課題や導入していない理由（具体的に）」として記載されていたもの

・業務内容上必要ない

小規模事業所であり導入するには及ばない。／介護用ロボットを活用しなければならないような事例がない。
ロボットで、できる仕事がない。

・業務内容上、導入が難しい

訪問系サービス（訪問介護・訪問看護・訪問リハビリテーション）では導入が難しい。
訪問介護は人と人とのコミュニケーションが大事なので、介護ロボットの導入はできない。

・事業所の設備上、導入が難しい

電波の関係で使用する部屋が固定される。／小規模事業所では導入する広さを確保するのが難しい。

・費用の問題

高価格のために手が出せない。／費用対効果に対する検討がまだ施設内でできていない。
補助金が少ない。／補助金の申請時期が把握できていなかった。
導入だけでなく維持費用が高額であり、複数の購入、維持が困難なため継続利用ができなかった。

・その他

まだ十分に研究できていない。

15. 「問19 導入したICTは次のうちどれですか。」で「その他」として記載されていたもの

インカム／多職種情報共有システム

16. 「問20 ICTを導入してよかったことや効果があったことを教えてください。」で「その他の効果（具体的に）」として記載されていたもの

効果が上がるほどはICTを利用できていない。
リハビリの指導内容や介護連携が画像のやりとりにおいて、スムーズになる。
事業所の本社が県外にあるため、パソコンでの管理は伝達手段が効果的で速い。

17. 「問21 ICTの導入・活用にあたって課題があれば教えてください。」で「その他の課題（具体的に）」として記載されていたもの

・職員が使いこなせない

高齢スタッフが使いこなせない。／タブレット・パソコンの使用が苦手な職員が使いこなせない。
特定の職員に負担が偏らないか心配／導入により使いこなせない職員の離職が心配

・費用の問題

小規模な事業所では経費がかかり維持が難しい。／経費がかさむため公的支援が必要だ。
パソコン、端末の導入台数に限りがあるため、同時の入力作業においては全員に端末が行き渡らない（順番待ちが起こる）。